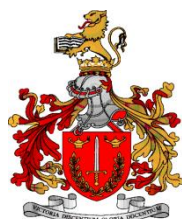


**Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna**



**Augusto Francisco Chabana**

Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais**

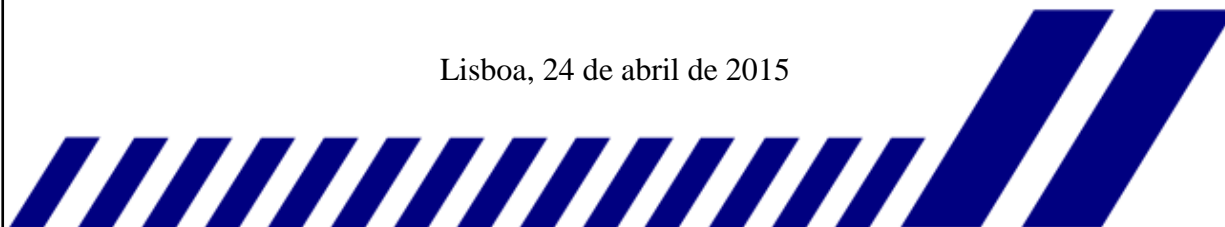
XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Stresse Ocupacional e Desempenho Profissional da Polícia da  
República de Moçambique**

Orientadora:

**Professora Doutora Liliana Faria**

Lisboa, 24 de abril de 2015





**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

**Autor:** Augusto Francisco Chabana

**Título da obra:** Stresse Ocupacional e Desempenho Profissional da  
Polícia da República de Moçambique

**Orientadora:** Professora Doutora Liliana Faria

**Local de edição:** Lisboa

**Data de edição:** 24 de abril de 2015



**Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna**

**Augusto Francisco Chabana**

Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais**

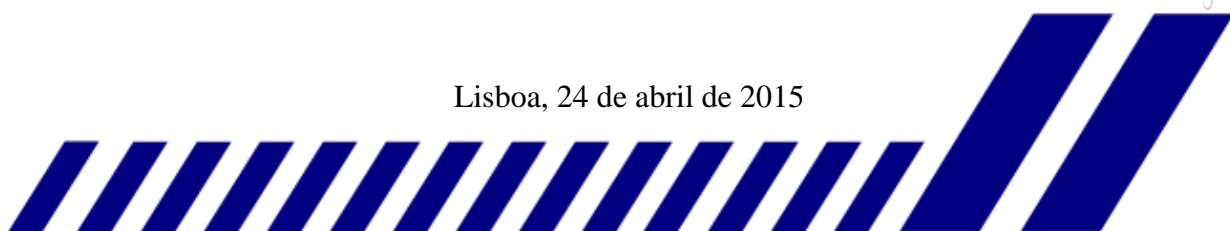
XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Stresse Ocupacional e Desempenho Profissional da Polícia da  
República de Moçambique**

Orientadora:

**Professora Doutora Liliana Faria**

Lisboa, 24 de abril de 2015



## **Dedicatória**

A Deus, nosso criador,  
Pela orientação espiritual.

À minha mulher Atiça  
Aos meus filhos Jéssica Luísa e Cleyton,  
os pilares fundamentais da minha vida.

## **Agradecimentos**

Agradeço a Deus, pela força e coragem ao longo desta caminhada, trilhada pela necessidade do saber.

À Professora Doutora Liliana Faria pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão deste trabalho final de Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais e Segurança Interna.

Aos meus pais, Francisco Chabana e Verónica Mabjaia, os quais me inspiram e lhes rogo todos os dias da minha vida.

A minha avó Luísa pelo constante apoio. Devo-lhe o que sou hoje.

Aos meus irmãos pelo apoio incondicional que me têm prestado.

À minha mulher Atiça e aos meus filhos Jéssica Luísa e Cleyton pelo carinho, incentivo e amparo que contribuíram para o aprofundamento dos meus conhecimentos e sucesso.

Aos docentes do ISCPSI pela transmissão sábia e motivante dos conteúdos programáticos.

Aos meus colegas e amigos pelo incentivo e pelo apoio constantes.

Ao ISCPSI pelo acolhimento e formação ao longo dos últimos 5 anos.

Aos funcionários da biblioteca do ISCPSI pela colaboração prestada.

## **Lista de Abreviaturas**

- ACIPOL – Academia de Ciências Policiais
- AFE – Análise Fatorial Exploratória
- CPM – Corpo de Polícia de Moçambique
- CRM – Constituição da República de Moçambique
- CRP – Constituição da República Portuguesa
- CRPM – Constituição da República Popular de Moçambique
- ECDP- P – Escala de Conceção de Desempenho Profissional - Polícia
- EPP – Escola Prática de Polícia
- ESP – Escala de Stresse Percebido
- FPLM – Forças Populares de Libertação de Moçambique
- FRELIMO – Frente de Libertação de Moçambique
- KMO – Kaiser-Meyer-Olkin
- MINT – Ministério do Interior
- OMS – Organização Mundial de Saúde
- PA – Polícia Aduaneira
- PIC – Polícia de Investigação Criminal
- PPM – Polícia Popular de Moçambique
- PRM – Polícia da República de Moçambique
- PSP – Polícia de Segurança Pública
- PTC – Polícia dos Transportes e Comunicações
- SGA – Síndrome Geral de adaptação
- SNASP – Serviço Nacional de Segurança Popular
- SPSS - *Software* estatístico *PASW Statistics*

## **RESUMO**

O objetivo principal subjacente a este trabalho foi analisar os níveis de stresse ocupacional e desempenho profissional da Polícia da República de Moçambique, e analisar diferenças em função de variáveis sociodemográficas. Participaram no estudo 62 elementos da Polícia da República de Moçambique (PRM), de ambos os sexos, 45 homens (72.6%) e 17 mulheres (27.4%) e com idades compreendidas entre 19 e 63 anos. Realizou-se um estudo prévio das Escala de Stresse Percebido (ESP) e Escala de Conceção de Desempenho Profissional – Polícia (ECDP-P), para a realidade moçambicana. Os dados foram submetidos à análise fatorial com rotação varimax. As escalas apresentaram bons parâmetros psicométricos.

Os resultados demonstram uma moderada perceção de stresse ocupacional por parte dos elementos da PRM. Indicam também que os polícias têm níveis elevados de adaptação e integração, o que demonstra a capacidade de ajustamento perante novas situações.

**Palavras-chaves:** Polícia; Stresse Ocupacional; Desempenho Profissional.

## **Abstract**

The main objective of this work was to analyze the occupational stress levels and professional performance of the Police of the Mozambique Republic and to analyze differences in conformity with social and demographic variable factors. 62 elements from the Police of the Mozambique Republic - 45 men (72.6%) and 17 women (27.4%) between 19 and 63 years old - participated in this study. A previous study of the realized stress scale and of the professional police performance scale was carried out for the Mozambican reality. The data/results were subjected to the factors analyses with *varimax* rotation. The scales presented good psychometric parameters.

The results revealed a moderated perception of the occupational stress by the elements from the Police of the Mozambique Republic. They also showed that the Police officers have a high capacity of adaptation to new situations.

**Keywords:** Police; Occupational stress; Professional performance



## **ÍNDICE GERAL**

Dedicatória.....	ii
Agradecimentos .....	iii
Lista de Abreviaturas .....	iv
RESUMO.....	v
Abstract.....	vi
Índice Tabelas .....	x
Introdução geral .....	1
CAPÍTULO 1: enquadramento teórico.....	3
1.    Polícia da República de Moçambique .....	3
1.1.    Conceito de Polícia.....	3
1.2.    Evolução histórica da Polícia da República de Moçambique.....	6
1.3.    Organização estrutural da PRM.....	8
Capítulo 2: stresse ocupacional .....	11
2.    Definição do conceito .....	11
2.1.    Stresse ocupacional.....	16
2.2.    Modelos de abordagem de stresse ocupacional .....	18
2.3.    Fatores indutores de stresse .....	19
2.4.    Efeitos do stresse .....	22
2.5.    Stresse ocupacional na Polícia.....	23
Capítulo 3: desempenho profissional.....	27
3. Conceito de desempenho profissional .....	27
3.1.    Avaliação do desempenho .....	28
3.2.    Responsável pela avaliação do desempenho .....	32
3.2.1.    Avaliação pelas chefias direitas .....	32

3.2.2.	Auto-avaliação .....	33
3.2.3.	Avaliação pelos colegas .....	34
3.2.4.	Avaliação pelos subordinados.....	34
3.2.5.	Avaliação por múltiplas fontes: a avaliação de 360 graus .....	35
3.3.	Objetivos da avaliação do desempenho .....	35
3.4.	Benefícios da avaliação do desempenho .....	37
4.	Avaliação do desempenho na Polícia de Segurança Pública.....	38
	Parte II: estudo empírico.....	41
	Capítulo 4: metodologia .....	41
4.1.	Objetivos do estudo .....	41
4.2.	Hipóteses do estudo .....	41
4.3.	Caraterização da amostra.....	42
4.4.	Instrumentos de medida.....	45
4.5.	Procedimento de recolha de dados .....	47
4.6.	Análise de dados .....	47
	Parte III: resultados.....	49
4.7.	Estudo psicométrico da escala de stresse .....	49
4.7.1.	Validade dos itens .....	49
4.7.2.	Análise da fiabilidade .....	50
4.7.3.	Análise da sensibilidade.....	51
4.8.	Estudo psicométrico da escala do desempenho profissional .....	51
4.8.1.	Validade dos itens .....	51
4.8.2.	Análise da fiabilidade .....	55
4.8.3.	Análise da sensibilidade.....	56
5.	Natureza e diferenças de grupo .....	56
5.1.	Stresse ocupacional.....	56

5.2. Desempenho profissional .....	57
6. Discussão dos resultados .....	63
7. Conclusão .....	66
Referências Bibliográficas .....	69
Anexos .....	79
Anexo 1 .....	80
Anexo 2 .....	81
Anexo 3 .....	82
Anexo 4 .....	86

## **Índice Tabelas**

Tabela 1: Carreira do pessoal com funções de polícia.....	10
Tabela 2: Fatores de avaliação do pessoal com funções policiais da PSP.....	39
Tabela 3: Menções qualitativas .....	40
Tabela 4: Caraterização da amostra (n= 62).....	43
Tabela 5: Caraterização de amostra tendo em conta o sexo, as habilitações e os anos de serviço (n=62).....	44
Tabela 6: Caraterização da amostra por anos de serviço e habilitações .....	45
Tabela 7: Matriz fatorial da escala stresse .....	50
Tabela 8: valores de Alpha de Cronbach das duas subescalas do questionário de stresse.....	51
Tabela 9: Matriz fatorial da Escala ECDP – P .....	53
Tabela 10: Valores de <i>Alpha de Cronbach</i> para Fiabilidade .....	56
Tabela 11: Valores de média e desvio-padrão do stresse .....	56
Tabela 12: : Valores de média e desvio-padrão na ECDP – P total.....	57
Tabela 13: Diferenças no desempenho em função do sexo .....	58
Tabela 14: Diferenças no desempenho em função da idade .....	59
Tabela 15: Análise da variância dos resultados no desempenho em função da idade .....	59
Tabela 16: Diferenças no desempenho em função das habilitações .....	60
Tabela 17: Análise da variância dos resultados no desempenho em função das habilitações .....	61
Tabela 18: Diferenças no desempenho em função de anos de serviço .....	62
Tabela 19: Análise da variância dos resultados no desempenho em função de anos de serviço .....	63



## **Introdução geral**

A presente investigação surge na sequência dos requisitos para obtenção do Mestrado Integrado em Ciências Policiais, inserido no plano curricular do 5.º ano do Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Numa sociedade é muito comum ouvir-se falar em stresse. O stresse excessivo tem sido considerado um dos principais problemas do mundo, sendo tema de debate pela Organização Mundial de Saúde (OMS). De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2003) a seguir à dor de costas, o stresse no trabalho é considerado o problema de saúde mais comum na União Europeia, afetando um em cada três trabalhadores, o que demonstra a importância desta doença no meio laboral e as suas consequências na saúde dos trabalhadores e, consequentemente, nas organizações onde trabalham.

O stresse ligado ao trabalho é considerado uma preocupação a nível nacional e internacional uma vez que pode afetar qualquer trabalhador em qualquer tipo de trabalho (Cunha, 2004; Sartori, 2006). Este tema tem sido amplamente estudado nos profissionais da medicina (Frasquilho, 2005; Martins, 2003), enfermagem (Bianchi, 2000; Stacciarini & Tróccoli, 2001) mas também da polícia (Collins & Gibbs, 2003; Soeiro & Bettencourt, 2003). A investigação sobre o stresse tem, sobretudo, incidido no estudo sobre a génese do stresse e as suas consequências na saúde, no desempenho e na satisfação profissional, na vida social e familiar, no bem-estar e na qualidade de vida em geral (Collins & Gibbs, 2003; Soeiro & Bettencourt, 2003).

O stresse pode ser definido como sendo “uma resposta idêntica e única do organismo a toda a exigência que lhe é feita, seja ela física, psicológica ou emocional. Quando um indivíduo é submetido, bruscamente, a qualquer mudança do seu meio, quer se trate de uma grande alegria ou uma má notícia, desenvolve, no seu organismo, reações físicas e psicológicas de alarme e de defesa face à agressão” (Dias, 2009, p. 2). Nesta senda, podemos definir o stresse ocupacional como um fenómeno que afeta uma grande percentagem de trabalhadores no mundo industrializado, podendo levar os trabalhadores ao burnout. Segundo Maslach-Pines e Keinan (2006), o burnout pode ser conceptualizado como a fase final do stresse profissional crónico, apresentando três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e diminuída realização pessoal.

O trabalho de Polícia é considerado como uma das profissões mais stressantes do mundo, sendo responsável por um conjunto de sérios problemas de natureza física, psicológica, comportamental e mesmo social. O risco inerente à atividade, as condições de trabalho, a inexistência de equipamentos e, os problemas pessoais e familiares têm sido apontados como alguns dos problemas associados ao stress policial (Caldeira, 2004).

O estudo do stress ocupacional e desempenho profissional, e de todos os efeitos secundários que estes acarretam, leva-nos à análise de inúmeras questões, que ajudam a identificar o caminho mais correto a seguir e, conseqüentemente, tomar as decisões que se julgam adequadas. No entanto, é muito importante conhecer quais os fatores que causam mais stress e desempenho nos agentes, bem como saber o que sentem e qual a opinião dos mesmos.

O presente trabalho de investigação encontra-se composta por três partes. A primeira parte é constituída por três capítulos, onde se procura fazer o enquadramento teórico da temática em estudo, nomeadamente, a análise do conceito de Polícia, conceito de stress ocupacional, o conceito de desempenho profissional culminando com o problema da investigação e das hipóteses em estudo. Na segunda parte, faz-se a descrição da metodologia adotada, nomeadamente, do tipo de estudo, da população e amostra, dos instrumentos de recolha de dados e dos procedimentos, de recolha e análise de dados efetuados. Na terceira e última parte efetua-se a análise e discussão dos resultados.

Conclui-se este trabalho através da apresentação de algumas das limitações inerentes ao estudo, assim como, através da discussão de implicações para o desenvolvimento de investigações futuras dentro desta temática.

## **CAPÍTULO 1: enquadramento teórico**

### **1. Polícia da República de Moçambique**

#### **1.1. Conceito de Polícia**

A palavra Polícia conserva a ambiguidade de um nome polissémico, cujo sentido varia ao longo dos tempos. Etimologicamente, o vocábulo Polícia mergulha as suas raízes na palavra grega *politeia*, que encontra correspondência na expressão latina *politia*, associado à *polis*. Nesse sentido, a palavra *polis*, significa cidade na vertente da sua organização, e reporta-se a um grupo social que, por vontade própria, se sujeita a normas em nome da harmonia social (Clemente, 2006; Dias, 2012; Raposo, 2004).

O conceito sofreu ao longo dos tempos alterações significativas. Até finais do Século XVIII a Polícia identificava-se como a administração do Estado e estava frequentemente ligada à ideia de arbítrio. A Polícia existia para fazer prevalecer os ideais dos governantes. Não era a lei que orientava a sua atuação. No entanto, com o Estado de Direito, o perfil jurídico da Polícia altera-se drasticamente, a Polícia passa a estar submetida aos princípios da legalidade e a velar pelas liberdades individuais (Sousa, 2006).

Por outro lado, até ao século XIX por Polícia entendia-se o que hoje chamamos Administração Pública como toda a ação do príncipe dirigida a promover o bem-estar e a comodidade dos vassallos. Deste modo, o regime de Polícia aparece-nos como um processo governativo eminentemente discricionário, subtraído à lei e regido pelas vicissitudes e circunstâncias do bem comum e da segurança pública (Caetano, 1990).

Dias (2001) considera que a Polícia é um instituto de controlo social, que tem por função primordial regular a conflitualidade ou servir de instrumento na administração da *polis*. A Polícia pode assim, ser considerada um agente de controlo social e indissociável da sociedade onde se insere, conferindo-lhe maior ou menor qualidade civilizacional.

Borges (Dicionário Jurídico-Comercial, 1833, p.1314) definiu Polícia como “tudo o que interessa à ordem pública, à liberdade, à segurança e à tranquilidade dos habitantes”. Aliás, já o código dos delitos e das penas, promulgado a 3 do Brumário do ano IV, em França, determinava que a Polícia é “instituída para manter à ordem pública, à liberdade, à



propriedade e, à segurança individual. O seu carácter principal é a vigilância. A sociedade considerada em massa é o seu objeto” (Valente, 2014, p. 49).

Nos dias de hoje, considera-se a Polícia como “o modo de atuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício das atividades individuais suscetíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objeto evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que as leis procuram prevenir” (Caetano, 1990, p.1150).

Nesta conceção, a Polícia é entendida numa perspetiva lata, como uma atividade administrativa que tem por fim prevenir os danos que possam resultar de condutas sociais perigosas. Esta definição de Polícia pode ser entendida mediante duas perspetivas. Numa perspetiva institucional, como “todo o serviço administrativo que, nos termos da lei, tenha como tarefa exclusiva ou predominante o exercício de uma atividade policial” (Correia, 1994, cit. in Oliveira, 2006, p.106). De um ponto de vista funcional, como a “atividade da Administração Pública que consiste na emissão de regulamentos e na prática de atos administrativos materiais que controlam condutas perigosas dos particulares, com o fim de evitar que estas venham ou continuem a lesar bens sociais, cuja defesa preventiva através de atos de autoridade seja consentida pela ordem jurídica” (Correia, 1994, p.394). Assim, a atividade de Polícia exerce-se por meio de vigilância, de regulamentos e de atos de Polícia tendo os atos de Polícia objeto preventivo e repressivo (Caetano, 1991).

No que concerne à atividade administrativa, também é imprescindível fazer uma distinção entre as funções de Polícia administrativa em sentido restrito e as funções de Polícia judiciária. Freitas, Melo e Almeida (2009, p.118) referem que, “a dimensão de Polícia Administrativa é aquela que se prende com a atividade preventiva de estudo, de licenciamento, de fiscalização, de processamento e de sancionamento das normas jurídicas protetoras de bens jurídicos indignos de tutela pena”. Também Raposo (2006, p.29) define, de uma forma mais simplificada, a Polícia administrativa que “tem por objetivo garantir a segurança de pessoas e bens, a ordem pública e os direitos dos cidadãos”.

O conceito de Polícia e a natureza das suas funções tem sofrido alterações ao longo do tempo, alargando o seu espectro de ação aos mais “variados domínios da vida social: Polícia fiscal, Polícia de estrangeiros, Polícia sanitária, Polícia económica, Polícia florestal, Polícia venatória, Polícia do ambiente, Polícia do património cultural, Polícia dos espetáculos, Polícia de viação, Polícia de transportes, etc.” (Raposo, 2006, p.29). Apesar das variadas funções da Polícia e de todas as mudanças que esta tem sofrido, existe um

conceito fundamental que se mantém inalterável. Juridicamente pode definir-se Polícia “como uma função específica do Estado e como uma atividade de manutenção da ordem pública necessária à existência de qualquer sociedade. Ao contrário, o serviço público, corresponde à expressão das necessidades particulares que variam em funções da procura social e que exigem o trabalho de organizações, que se interponham entre o Estado e os cidadãos” (Gleizal, Domenach, & Journès, cit. in Oliveira, 2000, p. 107).

Para Miranda (2003), o termo Polícia significa um conjunto de normas impostos pela autoridade aos cidadãos, mas também pode significar o conjunto dos atos de execução deste regulamento, de onde se distinguem as Polícias administrativa e jurídica. Por outro sentido, o termo Polícia pode indicar o nome que se dá aos agentes das forças públicas encarregadas da execução das leis, cuja atividade resulta a ordem pública.

Como assinalam Canotilho e Vital (cit. in Miranda, 2003, p.23) “a definição de Polícia é tendencialmente funcional e teleológica, pois acentua a forma de ação ou atividade da administração destinada à defesa da legalidade democrática, da segurança interna e dos direitos dos cidadãos.

De um ponto de vista funcional, De Valkeneer (cit. in Sarmento e Castro, 2003, p.27), define a Polícia como “conjunto de poderes concedidos a autoridades administrativas com objetivo de assegurar a ordem pública, limitando os direitos dos indivíduos, e ainda com uma noção orgânica que se refere ao conjunto de pessoas e de serviços públicos legalmente investidos na função de zelar pelo respeito das leis e decisões, e encarregados de executar as missões de polícia”. Segundo o mesmo autor “o conceito de Polícia é encerrado em diferentes perspetivas: na perspetiva da atividade material de polícia, que pressupõe uma finalidade própria, distinta das demais formas de atividade administrativa que concorrem para a satisfação do interesse público, e num sentido orgânico ou institucional, enquanto conjunto de órgãos e agentes pertencentes a serviços administrativos cuja função essencial consiste no desempenho de tarefas materiais de polícia” (Sarmento e Castro, 2003, p.29). Assim sendo, a definição de Polícia afigura-se impossível uma vez que enuncia inúmeras ideias e pode ser utilizada em diferentes sentidos devido à dinâmica e complexidade da atual realidade policial (Clemente, 2006).

Em suma a Polícia é, no sentido orgânico ou institucional, uma instituição pública integrada no aparelho administrativo do Estado com a missão de prevenir crimes, manter a ordem pública e o cumprimento da lei recorrendo, se necessário, ao poder coativo. No

sentido material ou funcional, a Polícia é considerada como o conjunto de órgãos e agentes pertencentes a serviços administrativos cuja função consiste no desempenho das tarefas materiais de polícia, tais como a apreensão de droga ou a resolução de um conflito (Raposo, 2006; cit. in Russo, 2008).

Importa ainda referir que a Polícia possui uma larga amplitude de atuação, inserindo-se em várias atividades para além da manutenção e/ou reposição da ordem pública, como a fiscalização e o controlo de várias atividades sociais, culturais e económicas, justificadas pela razão última da manutenção da ordem e do equilíbrio social, necessários ao normal funcionamento de um Estado de direito democrático (Serra, 2012). Assim, “tudo o que é particular escapa ao domínio policial enquanto não crie o risco de uma perturbação da ordem, da segurança, da moralidade, da saúde pública” (Caetano, 1991, p.1152).

## **1.2. Evolução histórica da Polícia da República de Moçambique**

A evolução do sistema de Polícia em Moçambique reflete a evolução da história do país desde o período da ocupação colonial portuguesa. No período colonial, a vigência da Constituição da República Portuguesa (1933 a 1974, a qual vigorou até a revolução de 25 de Abril de 1974 – CRP), a administração pública em geral e em particular o sistema policial tinham como missão defender somente as instituições coloniais, os cidadãos portugueses originários ou assimilados e seus respetivos bens. Por isso o sistema policial era concentrado nas zonas urbanas ou de povoamento, enquanto nas zonas de integração predominava um sistema paralelo, levado a cabo por Sipaiois visando à repressão, diligências para esclarecimento de crimes, bem ainda a proteção do Administrador e outros funcionários. No âmbito do cumprimento dos Acordos de Lusaka, celebrados a 7 de Setembro de 1974 entre o Governo Português e a FRELIMO, no que concerne a transferência de poderes para a defesa da ordem e segurança pública.

Em 1975, foi criado o Corpo de Polícia de Moçambique (CPM), através do Decreto-lei n.º 54/75, de 17 de maio, integrando quadros formados no interior e fora do País, foi consagrado que “a missão principal da polícia é assegurar em estrita colaboração com as restantes forças policiais a manutenção da ordem das pessoas, a prevenção e repressão da criminalidade, a proteção e defesa dos cidadãos, dos seus bens e a defesa dos interesses do Estado e do povo moçambicano” (artigo 2.º, do decreto-lei n.º 54/75, de 17 de

maio). Foi de fato este corpo que veio a assegurar a ordem e segurança, por ocasião da independência nacional de Moçambique. Antes da criação da nova Polícia, a cláusula 3 dos Acordos de Lusaka, consagrava uma comissão mista militar, que integrava também os combatentes providos das Forças Populares de Libertação de Moçambique (FPLM) e é neste contexto que a nível da comissão mista militar, alguns militares foram destacados para que, em conjunto com os agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP), organizassem atividades de patrulhamento e manutenção da ordem em todo o território nacional (Lourenço & Hamela, 2012).

Em 1979, através do Decreto-lei n.º 5/79, de 26 de maio, e como corolário da revisão da Constituição da República Popular de Moçambique extingue-se o CPM, operada pela lei n.º 11/78, de 15 de agosto, foi criada a Polícia Popular de Moçambique (PPM) que além do Corpo de Polícia de Moçambique, passou a integrar a Polícia de Trânsito, a de Transportes e Comunicações e a Polícia de Investigação Criminal, esta última que dependia diretamente do Ministério do Interior. A PPM resultou do desígnio de incorporação das várias forças policiais até então existentes, designadamente a Polícia judiciária, a Polícia dos Caminho-de-ferro de Moçambique e a Polícia da Guarda fiscal. Após a independência, as designações foram alteradas, por exemplo: a Polícia Judiciária passou a ser designada Polícia de Investigação Criminal (PIC), a Guarda-fiscal passou a Polícia Aduaneira (PA), a Polícia dos Caminho-de-ferro designou-se Polícia dos Transportes e Comunicações (PTC). No entanto, estávamos num processo em que coexistiam várias Polícias, todas elas dependentes do Ministério do Interior (MINT). Durante este período, foi criado o comando das forças policiais que integrava o CPM, a PIC, a PA, e a PTC. Mais tarde a Polícia Aduaneira juntou-se aos Serviços de Migração, os quais passaram para o Serviço Nacional de Segurança Popular (SNASP).

Em 1992, houve a necessidade de adequar a Polícia às exigências políticas e socioeconómica da conjuntura epocal do País. Nesse âmbito, foi criada a Polícia da República de Moçambique (PRM), através da lei n.º 19/92, de 31 de dezembro, como força paramilitar, ou seja, com características semelhantes às forças militares, integrada no Ministério do Interior. O seu estatuto foi definido pelo Decreto n.º 28/99, de 24 de maio e o seu estatuto orgânico pelo Decreto-lei n.º 27/99, de 24 de maio, que regulava o funcionamento da PRM ao abrigo da Constituição da República de Moçambique (CRM) de 1990. Nesse sentido, o Decreto n.º 27/99, de 24 de maio, foi revogado pelo Decreto n.º 16/2013, de 12 de agosto, que aprova o novo estatuto orgânico da Polícia da República de

Moçambique (PRM), que visa reformar a organização da corporação em ramos e unidades de operações especiais e de reserva. Com efeito, a PRM fica subdividida em quatro (4) ramos, nomeadamente, Polícia de Ordem e Segurança Pública, Polícia de Investigação Criminal, Polícia de Fronteiras e a Polícia Costeira, Lacustre e Fluvial. Com esta reforma, a PRM passa a ser composta por seis (6) unidades de atuação, a Polícia de Intervenção Rápida, de Proteção de Altas Individualidades, de Operações de Combate ao Terrorismo e Resgate de Reféns, Canina, de Cavalaria e de Ativação de Engenhos e Explosivos. Cada uma destas unidades é dirigida por um Comandante.

A PRM segundo o artigo 254.º da CRM, é apartidária e tem a função de garantir a lei e ordem, a salvaguarda da segurança de pessoas e bens, a tranquilidade pública, a inviolabilidade da fronteira estatal, o respeito pelo Estado de Direito Democrático e a observância estrita dos direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos, colaborando com as outras instituições do Estado e da sociedade civil. Igualmente, a aprovação deste estatuto visa enquadrar a organização da PRM à Constituição da República de Moçambique em vigor desde 2004. O dispositivo ora aprovado revoga o Decreto n.º 27/99, de 24 de maio, que regulava o funcionamento da PRM ao abrigo da Constituição da República de Moçambique de 1990. Neste sentido, a sua atuação subordina-se à Constituição e outra legislação e prossegue a Política de Defesa e Segurança, aprovada pela Assembleia da República no dia 31 de Julho de 1997 e promulgado no dia 1 de Outubro do mesmo ano.

### **1.3. Organização estrutural da PRM**

Ao nível da estrutura hierárquica, a PRM compreende três classes e postos hierárquicos, (i) a classe de Oficial de Polícia, (ii) a classe de Sargentos da Polícia e, (iii) a classe de Guardas da Polícia (lei n.º 16/2013, de 12 de agosto).

(i) Integram a carreira de Oficial de Polícia os postos de Inspetor-Geral da Polícia, que é topo máximo da carreira, Comissários da Polícia, Superintendentes da Polícia e Inspectores da Polícia. O ingresso a classe de Oficiais Gerais começa com Inspetor-Geral, que tem de estar habilitado o Curso de Quadros Médios de Direção, que tenham sido, nos países como: República Unida de Tanzânia, República de Cuba, Ex-República de Democrática de Alemenha, República da Coreia e República Socialista de Bulgária, para formação de técnicos na área prisional, Polícia científica e comando e liderança. Fazem

também parte desta classe os Oficiais de Polícia com o Curso de formação de Quadros de Direção, os que frequentaram esse curso, no centro de formação de quadros das forças policiais de Michafutene, hoje ACIPOL. Neste centro formava-se os Comandantes Distritais e de Esquadras através do programa do curso de quadros médios de direção, assim como quadros de direção do nível central e provincial na base de programas de ensino e treino específico (Lourenço & Hamela, 2012). A classe de comissários/Oficiais Gerais compreende os postos de Inspetor-Geral da Polícia, Comissário da Polícia, primeiro-Adjunto do Comissário da Polícia e Adjunto do Comissário da Polícia. Na classe de Superintendentes da Polícia/Oficiais superiores compreende os postos de Superintendente Principal da Polícia, Superintendente da Polícia, Adjunto de Superintendente da Polícia. Na classe de Inspetores da Polícia/Oficiais subalternos compreende os postos de Inspetor Principal da Polícia, Inspetor da Polícia e Subinspetor da Polícia. Nessa classe de Oficiais de Polícia, alguns são oriundo da Academia de Ciências Policiais (ACIPOL), com quatro anos de formação e com uma Licenciatura em Ciências Policiais, atingem o topo de carreira quando obtêm o posto do Inspetor-Geral da Polícia. O seu recrutamento faz-se entre os licenciados na Academia de Ciências Policiais (ACIPOL) que tenham concluído com êxito o Curso de Formação de Oficiais, cuja formação decorre durante quatro anos, e na qual podem ingressar civis e pessoal da classe ou posto de Guardas da Polícia.

(ii) A classe de Sargentos da Polícia compreende os postos de Sargento Principal da Polícia e Sargento da Polícia, sendo que nesta podem ingressar os que pertençam à classe de Guardas da Polícia e que tenham sido aprovados no curso básico da Polícia, ministrado na EPP-Matalane, Marracuene.

(iii) E por último temos, a classe de Guardas da Polícia que compreende os postos de Primeiro-Cabo da Polícia, Segundo-Cabo da Polícia e Guarda da Polícia, na qual ingressam os elementos que concluíram com êxito o Curso Básico de Polícia, lecionado também na EPP-Matalane, Marracuene.

**Tabela 1: Carreira do pessoal com funções de polícia.**

<b>Oficial de Polícia</b>	Inspetor-Geral da Polícia
	Comissários da Polícia
	Primeiro-Adjunto do Comissário da Polícia
	Adjunto do Comissário da Polícia
	Superintendente Principal da Polícia
	Superintendente da Polícia
	Adjunto de Superintendente da Polícia
	Inspetor Principal da Polícia
	Inspetor da Polícia
	Subinspetor da Polícia
<b>Sargentos da Polícia</b>	Sargento Principal da Polícia
	Sargento da Polícia
<b>Guardas da Polícia</b>	Primeiro-Cabo da Polícia
	Segundo-Cabo da Polícia
	Guarda da Polícia

**Fonte:** lei n.º 16/2013, de 12 de agosto

Em qualquer dos casos, o desenvolvimento na carreira faz-se através da promoção, que consiste no acesso ao posto imediatamente superior, no âmbito da mesma carreira ou ao posto de ingresso de outra carreira, estando dependente da existência de vaga, do tempo mínimo de antiguidade no posto em que atualmente se encontra e da aprovação em concurso de avaliação do curricular (Russo, 2008).

Em suma, a PRM é uma instituição que está organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura, respeitando no entanto a diferenciação entre funções policiais, pois é habitual os funcionários ocuparem cargos que impliquem responsabilidade e poderes superiores aqueles que são inerentes em virtude do seu posto (Sousa, 2006).

## **Capítulo 2: stresse ocupacional**

### **2. Definição do conceito**

“A vida sem stresse, é morte”

Selye (1936, p.32)

Atualmente, é comum falar de stresse no nosso quotidiano e associá-lo às mudanças constantes, e ao ritmo acelerado que imperam na nossa sociedade que exigem transformações profundas nos comportamentos, atitudes e valores dos indivíduos, impõem novos estilos de vida, e conduzem frequentemente a sentimentos de incontrolabilidade e de instabilidade no presente e de incerteza quanto ao futuro (Pinto, 2000). A OMS e as Nações Unidas consideram o stresse como “uma verdadeira epidemia mundial” e como “a doença do século XX” (OMS, 2004).

Nesta primeira abordagem retiramos que existem muitas definições comuns, indefinidas e que coincidem ou, se confundem com termos comuns como pressão, tensão, medo, frustração, preocupação, conflito, mudança, ou seja, este termo exprime todas as forças, esforços, distorções, exigências de adaptação que nos submetem a uma pressão física ou psíquica (Roquebrume & Joussemet, 1985).

Lumsden (1981, cit. in Lazarus, 1993) refere que o termo stresse existe pelo menos desde o início do século XIV e nesse tempo era sinónimo de *hardship* (desconforto) ou *adversity* (adversidade) e, tal como outras palavras, antecedeu o seu uso de forma sistemática e na investigação científica. Também Serra (2002) refere que a expressão existe na língua inglesa desde o século XIV sendo utilizado, durante muito tempo para exprimir uma pressão ou constrição de natureza física e, que apenas no século XIX, o conceito se alargou para passar a significar também as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana. Serra (2002) acrescenta que o termo stresse provém do latim *stringere*, *stringo*, *strinxi*, *strinctum*, que significa apertar, comprimir, restringir. Contudo, ao longo dos séculos o stresse foi tendo diferentes definições e aplicações, consoante a disciplina associada como a Física, a Engenharia e a Biologia (Teixeira, 2010). De um modo geral, existe um conjunto de situações relacionadas com os mais diversos contextos, que excedem os recursos pessoais dos sujeitos, e que são designados por stressor (Chambel, 2005).



Assim, o conceito de stresse é um dos termos mais utilizados, tanto pela comunidade científica como pelo público em geral mas, no entanto, continua a não existir um significado unanimemente aceite (Mashach & Jackson, 1986). Por outro lado, o stresse pode ser definido como soma de respostas físicas e mentais causados por determinados estímulos externos e que permite ao indivíduo superar determinadas exigências do meio ambiente e o desgaste físico e mental causado por esse processo.

O primeiro autor a abordar este tema foi um francês, Claude Bernard, que viveu entre 1813 e 1878, ao afirmar que as ameaças físicas à integridade de um organismo produzem respostas que contrariam essas ameaças. Salientou ainda que a vida está dependente, de forma crítica, da capacidade do ser vivo manter o meio interno perante qualquer modificação do meio externo (Serra, 2002). Já Walter Cannon, que viveu entre 1871 e 1945, após a morte de Bernard seguiu as mesmas ideias, originou e desenvolveu o conceito de homeostase para se referir à estabilidade interna do organismo apesar das modificações no ambiente externo que permitem um funcionamento corporal ótimo (Serra, 2011).

O primeiro conceito de stresse foi avançado por um médico de origem austro-húngara, Selye, em 1936, este definiu-o inicialmente, como uma “Síndrome Geral de Adaptação” (SGA), constituída por três fases distintas: alarme; resistência; e exaustão (Cunha, Rego, Campos e Cunha, Cabral-Cardoso, & Neves, 2014), na qual o organismo responde de forma semelhante a diversos estímulos, voltando posteriormente ao estado de homeostase que possuía inicialmente.

Na fase de alarme há uma resposta psicofisiológica aos estímulos para os quais o organismo não está adaptado. Esta provoca uma reação no corpo que obriga o organismo a tentar recuperar energias para fazer frente a essa situação de stresse. No entanto, o indivíduo pode agir de duas maneiras, assumindo uma posição de ataque e enfrenta a situação de stresse, por outro lado, assumindo uma posição de fuga evitando assim o stresse. Se o indivíduo, ao adotar uma destas posições, consegue superar a situação de stresse, restabelece o seu equilíbrio. Caso contrário, está perante uma situação de stresse prolongado e passa então à fase seguinte (Cunha *et al.*, 2014).

A fase de resistência é a fase onde o organismo se adapta ao agente de stresse (stressor) e os sintomas diminuem de intensidade. Isto é, o organismo procura restaurar o equilíbrio, habituando-se ao agente indutor de stresse (resposta de adaptação) e

substituindo a reação de alarme (Cunha *et al.*, 2014). Nesse sentido, o indivíduo pode procurar resistir a esta situação uma vez que não se trata de uma situação normal. Por outro lado, o organismo é solicitado a fornecer cada vez mais energias para poder resistir. Sendo o seu funcionamento de energias limitado, a situação de stresse tende a manter-se, o organismo esgota as suas capacidades de resistência, podendo tornar-se vulnerável a várias doenças (Malagris & Fiorito, 2006).

E a última fase surge depois de um contacto prolongado do agente stressor e a adaptabilidade do indivíduo tem um fim, dando-se o esgotamento, caracterizando a fase de exaustão. Esta fase pode subdividir-se em dois estádios: o estágio depressivo, em que o indivíduo entra em depressão e perde o interesse por tudo o que o rodeia, tornando-se apático; e o estágio destrutivo em que o indivíduo pode encerrar o suicídio como uma solução para os seus problemas (Caçoilas, Melo, & Rodolfo, 1993).

Pereira (1988, cit. in Lopes, 2007) afirma que Selye iniciou por utilizar este conceito de stresse para identificar em que contexto este estado tem origem, ou seja, é utilizado para evocar e evidenciar as múltiplas dificuldades a que o indivíduo tem de fazer face e aos meios de que ele dispõe para gerir estas perturbações. O mesmo autor distinguiu, igualmente, *eustresse* de *distresse*. Assim sendo, o primeiro refere-se à designação do estado em que se encontra um indivíduo que controla perfeitamente a situação, enquanto o segundo refere-se à aflição e às reações negativas que aparecem quando a situação é dificilmente controlável. Para Serra (1999) as situações de *distresse* são desgastantes e podem ter consequências negativas para os indivíduos, enquanto as de *eustresse* são dinamizadoras, constituindo-se como oportunidades de desenvolvimento pessoal, pois podem, através da superação de dificuldades, aumentar as capacidades do sujeito.

Seguindo a sugestão de Molina (1996, p.18), stresse “é compreendido como uma situação de tensão aguda ou crónica, que produz uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo. É uma resposta de adaptação psicofisiológica que pode ser negativa ou positivo no organismo.

Já Cardoso (2000, cit. in Martins, 2005) define o stresse como uma relação de desequilíbrio entre exigências ambientais e recursos pessoais, em que os indivíduos percebem quais são as exigências que esgotam ou excedem os recursos de que julgam dispor perante uma situação que avaliam como ameaçadora do seu equilíbrio. Por sua vez, Selye em 1979, volta a redesenhar o conceito de stresse como “uma resposta não específica

do organismo a toda a exigência que lhe é feita” (Roquebrune & Joussemet, 1985, p. 10). Também Teixeira (2008) menciona que, o termo stresse definido por Selye evoluiu e sofreu influências de dois fisiologistas, Bernard e Cannon, redefinindo como perda do equilíbrio homeostático do organismo.

Santos e Castro (1998, p. 677) afirmaram que o “stresse é a condição que resulta quando as transações pessoas ou meio ambiente, levam o indivíduo a perceber e sentir uma discrepância, que pode ser real ou não, entre as exigências de uma determinada situação e os recursos do indivíduo, ao nível biológico, psicológico ou de sistemas sociais”.

Também Cooper, Dewe e O’Driscoll (2001) e Hespanhol (2005) referem que a palavra stresse tem tido diversas definições, pois tem sido visto tanto como variável independente, variável dependente e como processo. Portanto, o stresse foi definido como estímulo, resposta e como uma interação entre ambos (Cooper *et al.*, 2001; Cunha *et. al.*, 2014).

Seguindo a sugestão de Lazarus, nos anos 70, o stresse passa a ser estudado numa perspetiva psicológica. Este autor desenvolveu o modelo transacional de stresse, justificando que a resposta de stresse surge depois de o indivíduo avaliar a situação como sendo ou não potencialmente geradora de stresse (Lazarus, DeLongis, Folkman, & Gruen, 1985).

Também Tyrer (1980), na sua definição refere que stresse é a reação do corpo e da mente à mudança. Nesse sentido, o termo stresse pode ser definido como uma ameaça real ou interpretada à integridade de pessoa. Para que um acontecimento seja considerado stressor, (Lazarus & Launier, 1978) referem que este tem de ser concebido como tal pelo indivíduo, pois se não o for este não sentirá stresse. A perceção pessoal do stresse é pela primeira vez tornada relevante, bem como a capacidade que o indivíduo tem de o contornar podendo diminuir a ameaça de uma determinada situação ou aumentando os recursos. O stresse é assim concebido de acordo com o modelo transacional, que considera como um processo dinâmico na relação entre a pessoa e o ambiente (Lazarus & Folkman, 1984).

Em suma, o stresse tem sido definido como um processo complexo através do qual um organismo responde aos acontecimentos que fazem parte da vida do dia-a-dia, e que são suscetíveis de ameaçar ou de pôr em causa o bem-estar desse organismo (Gatchel, Baum, & Krantz, 1989).

Ao longo dos anos foram vários os estudos que se debruçaram sobre esta temática, estudando-a sob três formas: estímulos, resposta e processo. Ao longo deste trabalho vamos focar a nossa atenção na abordagem interacional, que focaliza-se na interação estática, entre o estímulo e a resposta (Cooper *et al.*, 2001). Nesta perspetiva considera-se que a fonte de stresse está no acontecimento, ou seja, prevê que o stresse ocupacional ocorra quando as atitudes e capacidades do indivíduo não acompanhem as exigências do trabalho, por outro lado, quando essas exigências não correspondem às necessidades dos trabalhadores. De acordo com essa perspetiva é sempre importante ter em conta o modo como o trabalhador avalia a sua situação de trabalho, em vez de mencionar apenas a existência de stressor.

Segundo Lazarus e Folkman (1985) o indivíduo sente stresse quando as exigências provenientes do meio ambiente excedem os recursos que o indivíduo dispõe, o processo cognitivo que medeia a avaliação e o *coping* são centrais na experiência de stresse (Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000; Lazarus & Folkman, 1985). Os autores Lazarus e Folkman (1984) referem que existem dois processos fundamentais na compreensão do fenómeno do stresse: o processo de avaliação cognitiva e estilo de *coping*. Segundo os mesmos autores o processo de avaliação cognitiva determina a emoção, o stresse psicológico e a mediação cognitiva e social desencadeiam mecanismos fisiológicas de ativação (Lazarus *et. al.*, 1984, cit. in Seabra, 2008). No entanto, a avaliação cognitiva é relativa ao processo que atribui significado às transações entre a pessoa e o ambiente, e pode ser primário e secundário. Nesse sentido, a avaliação primária é o processo pelo qual um indivíduo diagnostica uma situação relativamente ao impacto no seu bem-estar, envolvendo a noção de perigo, ameaça de perigo e desafio. A avaliação secundária tem implicações no *coping*, sendo nessa fase que o indivíduo identifica e aplica os recursos de que dispõe, no enfrentamento do problema. Assim sendo, o organismo vai responder aos stressor como um sistema, através de fatores individuais, nomeadamente os cognitivos e emocionais mediadores da intensidade das respostas aos diferentes estímulos a que cada indivíduo se expõe (Cooper & Marshal, 1982, cit. in Alves, 2008).

Nesta senda, o stresse é algo de complexo que interfere com três sistemas do funcionamento humano: sistema cognitivo, sistema emocional, e sistema social (Santos *et al.*, 1998). O sistema cognitivo avalia os efeitos de stresse sobre as capacidades de pensamento. O sistema emocional está relacionado com avaliação do stresse através do estado emocional do indivíduo. O sistema social engloba aspetos sociais e familiares

(Broadbent, Kular, Wellbum, & Mullineaux, 1995). O stresse faz parte da vida dos nossos dias e constitui a resposta global do organismo à ação de fatores que exigem a adaptação deste às influências, às modificações, às solicitações e às tensões a que se encontra exposto (Carvalho, 1988).

## **2.1. Stresse ocupacional**

Depois de vários estudos realizados sobre o tema constatou-se que, o trabalho é algo fundamental na vida de todas as pessoas e possibilita ao ser humano a transformação e desenvolvimento do mundo em que vive, ocupando-lhe grande parte do seu espaço de vida. Sendo assim, ele pode ser uma fonte de realização e de alegria, ou pode ser algo extremamente desagradável, contudo é algo que se necessita para poder sobreviver, e sem ocupação útil, o indivíduo, muitas vezes, desmoraliza-se e perde a vontade de viver.

Locke e Taylor (1999, cit. in Serra, 1999) efetuaram um estudo sobre a importância do ambiente ocupacional no stresse e verificaram que algumas doenças derivavam de fatores próprios do trabalho (matéria prima, posicionamento do trabalhador, autoconceito). Os mesmos autores aperceberam-se que a maioria das experiências de stresse surgia da conjugação entre o ambiente de trabalho conflituoso e o melhor salário. Por sua vez, Hurrell (1987) refere que, os fatores frequentemente encontrados nos estudos pesquisados são a exigência de uma relação conflitual entre o trabalho/ tarefas exigidas (carga de trabalho excessivo, mudanças no trabalho, falta de controlo), fatores organizacionais (ambiguidade de papéis e conflitos, tipos de gerência, diversidades de relações interpessoais), e condições físicas (barulho excessivo, climas muito frios/quentes, iluminação inadequada), (Monat & Lazarus, 1991). Também Martins (2008) afirma que, a prática de uma profissão está associada a uma articulação entre fatores sociais e psicológicos que influenciam o comportamento do sujeito e o desempenho na sua profissão. Já Vissier, Smets, Oort e Haes (2003) referem que os fatores individuais, organizacionais e interpessoais são os aspetos que se relacionam diretamente com a manifestação do stresse ocupacional.

De acordo com a literatura são vários os fatores que podem gerar stresse ocupacional a saber: excesso de trabalho, insegurança profissional, estagnação no trabalho, inadequação das capacidades às tarefas, ambiguidade dos papéis, trabalho em domínios desconhecidos, perfeccionismo, trabalhar para uma população ansiosa, a não participação nas decisões ou planeamento, responsabilidade por outras pessoas, subaproveitamento das

capacidades, rigidez das tarefas, mudanças constantes ou excesso de rotina, contacto continuo com pessoas viciadas em trabalho, excessiva identificação com o local de trabalho e dependência emocional do mesmo, recursos inadequados, ambições não satisfeitas, conflitos interpessoais, muita ou pouca responsabilidade, mudanças bruscas ao nível do equipamento tecnológico e sentimentos de imortalidade, resultantes de uma exposição continua à morte (Colhoun, 1980, cit. in McIntyre, 1994). Assim, o stresse surge como uma “reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológico, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando uma pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz” (Lipp & Malagris, 2001; cit. in Melo, 2012. p 20).

Já Ross e Altmaier (1994, cit. in Ribeiro, 2005) referem que o conceito de stresse ocupacional é referente ao resultado da interação entre o trabalhador e as condições de trabalho quando as exigências da interação ultrapassam a capacidade do trabalhador para lidar com a situação. De acordo com McIntyre (1994) este conceito é difícil de definir uma vez que envolve fatores intrínsecas (ou internos) e extrínsecas (ou externos). No mundo profissional as motivações pessoais dos indivíduos, passíveis de produzir satisfação ou insatisfação, podem ser considerados fatores internos, enquanto o emprego em si poderá ser considerada como um fator externo, pois assegura estabilidade económica, emocional e profissional (Passos & Antunes, 2003).

Também Trucco (1998, cit. in Trucco, Valenzuela, & Trucco, 1999) considera stresse ocupacional como o conjunto de processos e respostas fisiológicas, emocionais e comportamentais perante situações que são percebidas e interpretadas pelo indivíduo como ameaça ou perigo, quer seja para a sua integridade biológica ou psicológica. Em suma, o stresse surge quando há uma discrepância entre as capacidades do indivíduo e as exigências do seu meio ambiente (Trucco, Valenzuela, & Trucco, 1999).

Como referem Sacadura-Leite e Uva (2007), a experiência de stresse no trabalho está relacionado com a perceção que os trabalhadores têm relativamente à dificuldade em lidar com ásperos da sua situação de trabalho. Portanto, a sua situação de trabalho engloba a exposição a fatores de risco de natureza física e psicossocial relacionado com as condições de trabalho e também com a própria atividade. A experiência de stresse está habitualmente acompanhada de tentativas para lidar com o problema subjacente e por alterações cognitivas, comportamentais e da função fisiológica. Essas alterações são muito

adaptativas a curto prazo, mas a longo prazo podem causar efeitos negativos na do trabalhador (Sacadura-Leite *et al.*, 2007).

Para Hespanhol (2005), o stresse ocupacional não deve ser separado do stresse originado por acontecimentos de dia-a-dia do indivíduo, principalmente dos conflitos familiares, sociais e conflitos de papéis.

De acordo com a definição do Cooper (1993, cit. in Bicho & Pereira, 2007, p. 21), este tipo de stresse é “um problema de natureza percetiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão do trabalho, tendo como consequências problemas, na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando o indivíduo e as organizações”.

## **2.2. Modelos de abordagem de stresse ocupacional**

Nos dias de hoje, a literatura tem evidenciado determinados modelos que incidem nos efeitos psicossociais do ambiente laboral na doença física e psicológica (Hammer, Saksvik, Nytro, Torvatn, & Bayazit, 2004).

Sendo assim, de seguida iremos apresentar os modelos que melhor descrevem o stresse ocupacional a saber: (i) Modelo de ajustamento pessoa-ambiente e, (ii) Modelo de Demand-Control.

Relativamente ao primeiro modelo, French em 1974, ao longo da sua investigação, desenvolveu o modelo de ajustamento pessoa-ambiente, onde a conciliação ou discrepância das exigências do trabalho com as capacidades dos profissionais podia induzir ou não o stresse ocupacional (Rodrigues, 2008). Neste modelo o ajustamento é mediado pela perceção do indivíduo sobre si próprio e o ambiente. Encontra-se centrado nas representações subjetivas dos trabalhadores e pouco nas questões mais objetivas do trabalho, potencialmente causadoras de stresse (Seabra, 2008).

Já Karasek em 1979, na sequência da sua investigação, propôs o modelo de Demand-Control que realça o papel da capacidade individual de controlo, como reguladora na relação entre as exigências do trabalho e as respostas psicológicas, físicas ou comportamentais dos indivíduos aos agentes stressor (Bicho & Pereira, 2007). Neste modelo existem dois fatores envolvidos na experiência de stresse: o primeiro diz respeito às exigências psicológicas do trabalho, como por exemplo a sobrecarga de trabalho; o segundo fator relaciona-se com o grau de controlo que a pessoa tem sobre o seu trabalho

(capacidade de decisão) que inclui a autoridade para decidir e a autoridade para utilizar uma variedade de competências no trabalho (Bicho & Pereira, 2007).

Também Theorell e Karasek (1996) afirmam que, há quatro condições de trabalho que influenciam o aumento do stresse: (i) trabalho ativo que combina exigências e controlo fortes; (ii) o trabalho de passivo que combina exigências e controlo fracos; (iii) o trabalho stressante que combina exigências elevadas e controlo fraco, e (iv) o trabalho pouco stressante que combina exigências reduzidas e controlo elevado.

De acordo com o modelo de Demand-Control, as respostas psicológicas, físicas ou comportamentais dos indivíduos aos agentes stressor resultam da combinação de elevadas exigências de trabalho e de baixa capacidade de decisão, uma vez que restringe as probabilidades de o indivíduo cumprir as exigências funcionais, originando consequências psicológicas negativas. Assim, a combinação de elevadas exigências de trabalho e elevada capacidade de decisão provoca resultados psicológicos positivos, como a motivação e o desenvolvimento pessoal, porque o indivíduo tem a possibilidade de enfrentar, com o sucesso, as fontes de stresse através da sua ação pessoal (Bicho & Pereira, 2007; Costa, 1998; Nakao, 2010; Rodrigues, 2008).

Mais tarde, Johnson e Thorell (1998), introduziram uma importante dimensão ao modelo de Karasek, o apoio social no trabalho (Nakao, 2010). Este modelo diz respeito às características do meio social onde decorre a atividade profissional, por exemplo, o trabalho em equipa e a cultura organizacional, funcionando como facilitador na redução de stresse no trabalho (Seabra, 2008). Por outro lado, o apoio dos supervisores e colegas de trabalho, diminuía os efeitos da elevada exigência e do baixo controlo. Este modelo integrado é denominado modelo de suporte exigência-controlo e determina até que ponto o apoio social no trabalho é eficaz (Nakao, 2010).

### **2.3. Fatores indutores de stresse**

As circunstâncias que podem induzir o stresse podem ser de carácter físico, psicológico ou social (Serra, 2002). As primeiras podem referir-se as situações em que o indivíduo está exposto como condições de ruído intenso, por exemplo. As segundas poderão relacionar-se com conflitos interpessoais e, as terceiras com as contrariedades sociais, sendo que a intensidade do stresse pode ser medida pelo apoio social a que o indivíduo tem acesso (Serra, 1999).



Para Lazarus e Folkman (1984), as situações indutoras de stresse são compostas por três categorias distintas: ameaça, o dano e o desafio. A diferença que existe entre elas é a sua natureza temporal. A ameaça refere-se a uma antevisão de uma possível situação desagradável que se pode vir a verificar no futuro. O dano, diz respeito ao significado ou às consequências de uma condição desagradável que já se verificou, enquanto o desafio corresponde a determinadas circunstâncias em relação às quais os indivíduos sentem que os obstáculos podem ser ultrapassados, sendo que em certos casos a percepção do sucesso poderá ser distorcida.

De acordo com Labrador (1992, cit. in Ramos, 2004) identifica-se como fontes de stresse determinadas condições de vida humana, tais como tipo de vida, profissão, família, relações sociais, relações de lazer, pensamentos, expectativas, as quais determinam as exigências a que somos submetidos e que facilitam o aparecimento de situações stressantes.

Já McGrath (cit. in Cunha, 2004) ao longo do seu estudo considerou que, o stresse ao nível do comportamento organizacional, surge de interseção dos sistemas físico-tecnológico/ambiente e social/pessoa. O autor refere ainda que existem seis possíveis fontes de stresse: relacionado com a tarefa (derivado de tarefas ambíguas e difíceis), relacionado com o papel (conflito e ambiguidade), intrínseco ao ambiente comportamental (excesso de população), derivado do ambiente físico (muito frio, muito calor), derivado do ambiente social mas relativo às relações interpessoais (desacordo com alguém, privacidade e isolamento) e stresse derivado do sistema pessoal inerente à pessoa (ansiedade, estilos percutuais). O trabalho em si também é considerado fonte de stresse e como tal níveis elevados de ameaça ou de periculosidade, como as existentes na profissão policial, podem ser considerados estímulos stressantes.

É de referir que as causas de stresse são diversas e que os indivíduos não respondem da mesma maneira aos stressor, no entanto determinadas condições de trabalho representam para a maioria, acontecimentos indutores de stresse (Sacadura-Leite & Uva, 2007). Ramos (2001), por exemplo, refere que, os fatores indutores de stresse, por si só, não bastam para provocar o stresse no trabalho, para isso é necessário que as pessoas que se confrontam com estas situações as avaliem como experiências indutoras de stresse.

Também Cooper (1998, cit. in Cruz & Gomes, 1997; Hespanhol, 2005; Pereira, 1997) refere que existem cinco fatores indutores de stresse relacionado com o trabalho,

quanto à sua natureza organizacional: (i) intrínsecas ao trabalho; (ii) papel na organização; (iii) progressão na carreira; (iv) relações no trabalho e (v) estrutura e clima organizacional.

(i) Intrínsecas ao trabalho: existem dois grupos de fatores: (a) as condições físicas do trabalho, onde estão incluídas condições físicas como ruído, as vibrações, as temperaturas externas (humidades e ventilação), a iluminação, os fatores higiénicos e o clima; (b) os requisitos das tarefas do trabalho referindo-se ao trabalho por turnos ou trabalho noturno, à sobrecarga de trabalho (quantidade e qualitativa), à monotonia no trabalho, à exposição a fatores de riscos, a exigências demasiado elevadas, falta de autonomia e controlo no processo (Costa, 1998), à responsabilidade por vidas e ainda às viagens, isto é, estão incluídos os percursos para o trabalho, o congestionamento do trânsito, as demoras nos transportes públicos, as viagens em más condições atmosféricas como parte integrante da profissão. As novas tecnologias são também incluídas neste grupo. A automatização e a simplificação de algumas atividades de trabalho podem torná-lo monótono.

(ii) Papel na organização: onde são descritas como causas de stresse relacionado com o trabalho: o conflito de papel e limites incluindo solicitações conflituosas de outros membros da organização ou fazer tarefas que não sintam ser específicas do seu trabalho; ambiguidade de papel muitas vezes por falta de clareza sobre as tarefas do trabalho. Já Caçoilas, Melo e Rodolfo (1993) referem também a falta de precisão nas atribuições a cada profissional, assim como o não fornecimento de um *feedback* sobre a atividade profissional exercida pelo indivíduo. Quando este existe, por norma, é de carácter negativo; grau de responsabilidade, liberdade de ação e autonomia dos empregados nas suas tomadas de decisão (Caçoilas, Melo, & Rodolfo, 1993).

(iii) Progressão da carreira: refere-se a três grandes fatores de stresse: (a) a promoção excessiva ou insuficiente; (b) falta de segurança no local de trabalho ou receio do desemprego; (c) estatuto na carreira profissional (frustração das aspirações individuais na carreira profissional).

Segundo Costa (1998) a remuneração pode também ser um fator de stresse, podendo abranger a iniquidade na remuneração, assim como a existência ou não de prémios monetários.

I. (iv) Relações de trabalho: toma-se em linha de consideração as relações inadequadas entre superiores e subordinados e entre colegas, assim como a dificuldade em delegar responsabilidades. Segundo Costa (1998) um trabalho coeso pode constituir um sólido sustento moral e um elemento moderador de stresse. Muitas vezes, a falta de

confiança nas pessoas com as quais se trabalha está ligada a uma ambiguidade de papéis, conduzindo a uma falha na comunicação podendo desencadear um processo de mal-estar e insatisfação profissional.

II. (v) Estrutura e clima organizacional: onde os fatores de stresse identificados incluem a falta de participação no processo de tomada de decisão e autonomia, assim como a falha de comunicação efetiva, de nas políticas da organização, a ausência de sentimentos de integração na organização e estilos de liderança. Segundo Cooper estes aspetos do ambiente de trabalho potencialmente geradores de stresse agrupados em cinco fatores, podem existir em menor ou maior grau em cada uma das profissões (Cooper, 1998; cit. in Hespanhol, 2005). No entanto, para melhor perceber o stresse relacionado com o trabalho é necessário adotar uma perspetiva holística, considerando também a existência de um conjunto de outros fatores de stresse incluídas na categoria de designada “ligação casa-trabalho”, onde se encontram outros fatores extra organizacionais de stresse (Hespanhol, 2005).

Já Pina e Cunha (2004), admitem apenas dois grandes tipos de fatores de stresse relacionado com o trabalho, as organizacionais e as extra organizacionais que podem ser potenciadas por outras variáveis sociais (taxa de desemprego, instabilidade económica) assim como características organizacionais (entre elas a dimensão da organização e a tecnologia) (Pina & Cunha, 2004; cit. in Bicho & Pereira, 2007).

De acordo com Ramos (1999, *cit. in* Vara, 2007), o trabalho é a principal fonte de stresse nas pessoas, o que poderá ter justificação no fato deste ser um contexto em que estas passam grande parte do seu tempo, desde que nele existam ameaças ao bom desempenho pessoal e profissional.

## **2.4. Efeitos do stresse**

Os efeitos potencialmente negativos, que podem surgir pela forma inadequada de lidar com o stresse, podem-se repercutir a um nível físico, psicológico e/ou comportamental (Cooper *et al.*, 2001). A literatura menciona indícios que poderão surgir e que estão relacionados com a experiência negativa de stresse.

Sendo assim, em termos físicos é possível verificar-se a ocorrência de uma diversidade de sinais e sintomas, tais como dores de cabeça, dores nos ombros, pescoço e dorso, ganho ou perda de peso, ranger de dentes e dores nos maxilares, indigestão, náuseas,

úlceras, pépticas, impotência, diarreia ou obstipação, falta de ar, palpitações cardíacas e aumento de tensão arterial (Hespanhol, 2005).

A nível psicológico, pode aparecer insónia, depressão, ansiedade e ideação suicida (Hespanhol, 2005). A OMS (2008), estima que 10 a 20 milhões de pessoas que tentaram o suicídio apresentavam stresse crónico ou extremo. Ainda a nível psicológico, Cooper e colaboradores (2001) referem, ainda como efeitos do stresse a insatisfação profissional, quer insatisfação com a supervisão, com o trabalho, com colegas, quer com o salário e com a promoção (Jackson & Schuler, 1985; cit. in Cooper *et al.*, 2001).

No âmbito comportamental, podem ocorrer tiques nervosos, choro, fadiga crónica, indecisão, perda da eficiência no trabalho, negligência, compras em demasia, abuso do álcool e tabaco, falar rapidamente, andar sempre apressado para todo o lado e, dificuldade em relaxar (Hespanhol, 2005). As respostas comportamentais aos stressor, segundo a literatura podem traduzir-se em efeitos negativos quer ao nível organizacional, quer ao nível individual. Os efeitos ao nível organizacional consistem num fraco desempenho profissional, atrasos e absentismo ao trabalho, sentimentos de apatia, reformas antecipadas e greves, dificuldades nas relações interpessoais, pouco controlo da qualidade do trabalho e comportamento agressivo no trabalho. Já os efeitos ao nível individual consistem no aumento da pressão sanguínea, alterações do estado de humor, comportamentos de risco para a saúde (abuso de álcool, tabaco), queixas psicossomáticas, arritmias cardíacas, a insatisfação profissional, aspirações reduzidas e ainda um aumento do risco de prevalência de doenças cardiovasculares e de perturbações psicológicas e/ou psiquiátricas (Cooper *et al.*, 2001).

Como se pode verificar, a exposição a fatores de stresse no trabalho está significativamente relacionada com a deterioração da saúde (Lior, Abod, & Nieto, 1995).

## **2.5. Stresse ocupacional na Polícia**

Apesar da grande maioria das profissões serem geradoras de algum grau de stresse, a profissão de Polícia, pelas suas idiossincrasias, tem vindo a ser apontada na literatura como uma das profissões de maior risco de stresse ocupacional (Bull *et al.*, 1995, cit. in Passos & Antunes, 2003; Burke & Mikkelsen, 2006; Hoffman & Collingwood, 2005; Soeiro & Bettencourt, 2003; Richardsen *et al.*, 2006; cit. in Esteves & Gomes, 2013). Segundo o *Observatório Surveillance Of Occupational Stress na Mental Illness* (Collins &

Gibbs, 2003), a profissão de Polícia está entre as três ocupações mais vulneráveis ao stresse ocupacional, referenciadas por médicos e psiquiatras.

A profissão de Polícia é considerada uma profissão stressante, uma vez que os Polícias apresentam problemas de toda a ordem: físicos, psicológicos, comportamentais e sociais (Violanti, 2007).

A maior parte dos estudos existentes sobre o stresse nas forças policiais, é unânime em considerar tal profissão como uma das que apresenta maiores índices de stresse (Collins & Gibbs, 2003; Cooper, Furnham, & Brown, 1993; Deschamps, Paganon-Badinier, Marchand, & Merle, 2003). A larga variedade de stressor a si associados, permite concluir que a função policial apresenta maior nível de stresse do que a maioria das outras profissões, sendo o trabalho de Polícia identificado como gerador de problemas de toda a ordem: físicos, psicológicos, comportamentais e sociais (Violanti, 2007). A nível psicológico, a literatura aponta esta profissão como sendo a mais perigosa do mundo (Axelbroad & Valle, 1979; cit. in Anson & Bloom, 1998; Goodman, 1990).

Os Polícias estão constantemente e comumente expostos a ambientes mais violentos que a maioria dos outros profissionais. O que o exercício da profissão de Polícia é diretamente afetado pelo aumento de violência nas ruas, pela exigência pública centrada nestes profissionais e pelo foco de exemplaridade que lhes é exigido. Tipicamente os Polícias vivenciam situações violentas, incluindo disparos de armas de fogo, tomada de reféns, homicídios, ferimentos, presença de cadáveres ou vitimização, turnos de serviço, situações de carácter social desfavorável, situações em que têm que lidar com suspeitos e ao mesmo tempo gerir todas estas situações sob a mais profunda discrição, tempo longe da família e dos amigos (Amaranto, Steinberg, Castello, & Mitchell, 2003; Hoffman & Collingwood, 2005; Violanti & Aron, 1994). Portanto, isto tudo pode provocar um desequilíbrio no interior do elemento policial, e existem vários estudos que o corroboram, afirmando que o stresse pode ser prejudicial na performance do elemento em serviço (Goodman, 1990; McGreedy, 1974).

De acordo com Lima (2008), o stresse ocupacional afeta não só a performance profissional do Polícia como ambrem a sua saúde física e mental, uma vez que, na maior parte dos casos, as funções que são inerentes ao Polícia são efetuadas com insuficiência, fragilidade ou deterioração de meios policiais. O mesmo autor acrescenta que ainda que a incorreta manutenção dos meios de trabalho policiais implica uma maior taxa de

sinistralidade laboral, o que acarreta consequências em termos do bem-estar psicológico e saúde dos elementos policiais.

O stresse organizacional, tais como a mudança, os horários de trabalho alargados e, a relação meio profissional/meio familiar são outros elementos que concorrem para o stresse ocupacional dos Polícias (Cooper, 2003). A nível familiar realça-se, sobretudo, o limitado conhecimento acerca do trabalho de Polícia; o conflito entre o trabalho e as prioridades familiares; o isolamento do agente face à família. Este problema que, segundo um estudo realizado por Kartz, Lott, e Arbus (1995), pode levar a causas alarmantes como violência familiar; abuso de álcool; divórcio e suicídio entre elementos policiais. Essas consequências são motivadas por todo o ambiente que envolve e implica a atividade policial, que leva a um afastamento involuntário da família e, consequentemente, provoca danos psicológicos no indivíduo e um desgaste emocional acentuado, fazendo com que a sua motivação seja posta à prova. Os sinais de alerta para este desgaste psicológico incluem dificuldades de concentração; esquecimento; começar a chegar tarde ao trabalho; perda de interesse e motivação (Anshel, Robertson, & Caputi, 1997; Brown & Campbel, 1994).

Amaranto, Steinberg, Castellano e Mitchell (2003) referem que, as consequências dos elevados níveis de stresse dos Polícias não são apenas os inerentes à função policial em si. A elevada incidência de violência doméstica, consumo de tabaco e de bebidas alcoólicas em excesso e depressão entre elementos policiais relevam também responsabilidade direta. Mesmo com a disponibilidade de serviços de acompanhamento psicológico para tais problemas, verifica-se uma grande resistência para a sua utilização, o que pode ser explicado, em parte, pela perceção da falta de confidencialidade e o estigma associado a todos os problemas de saúde mental.

Apesar do debate sobre o stresse em contexto policial apresentar dificuldades, parecem não subsistir incertezas de que stresse policial é um problema, quer individual, quer organizacional (Terry, 1983). Assim, a anterior preocupação em favorecer programas de tratamento quanto aos efeitos do stresse, em lugar de promover a sua redução (Blackmore, 1978; cit. in White & Marino, 1983), parece ter dado lugar a estratégias de prevenção em três níveis: (i) identificação do problema e sua redução; (ii) promoção da gestão e da formação e, (iii) aconselhamento sobre como lidar com o caso no local de trabalho (Cooper, 2003; Hurrell & Kroes, 1975, cit. in Terry, 1983).

De referir que em Portugal, a PSP organiza e implementa ações no âmbito da gestão do stresse, estando também disponível uma linha verde de apoio aos seus elementos, o que demonstra a importância que esta instituição tem dado a este tema. Por outro lado, o suporte social dentro e fora da instituição tem grande influência nos efeitos de stresse. Nesse sentido, os responsáveis pelas instituições têm um papel fundamental na gestão do stresse, podendo contribuir para a criação ou manutenção de ambientes isentos de stresse (Russo, 2008).

## **Capítulo 3: desempenho profissional**

### **3. Conceito de desempenho profissional**

Diante de um cenário desafiador externo e interior às organizações, com alto grau de fontes stressor, que demandam grandes esforços do indivíduo, as questões vinculadas à capacitação, atualização de competências e desempenho tomam proporção relevante para adequação ao trabalho (Senese, 2008).

Sonnentag, Volmer e Spsychala (2008) referem que, o desempenho profissional assume enorme relevância tanto para as organizações como para os colaboradores. De acordo com o defendido por Sonnentag e colaboradores (2008) têm sido apresentadas por diversos autores, nas suas investigações e ao longo dos últimos anos, várias definições do construto.

Na perspectiva de Motowidlo (2003, p.39), o desempenho profissional pode ser definido como “o valor total esperado, para a organização, dos episódios comportamentais realizados pelos indivíduos que nela trabalham durante determinado período de tempo”. Nesse sentido, o desempenho profissional refere-se a contribuição dada pelos colaboradores para os resultados do negócio e para a eficácia organizacional, e através da qual possam acrescentar valor à organização, ajudando-a a alcançar os seus objetivos e a ter sucesso (Costa, 2003; Camara, Guerra, & Rodrigues, 2013).

Segundo Campbell (1990), Sonnentag e colaboradores (2008), o desempenho profissional pode ser definido como uma construção multidimensional, sendo composto por oito dimensões, suficientes para delimitar a hierarquia de trabalho na generalidade dos empregos: proficiências em tarefas específicas do trabalho; proficiência em tarefas não específicas do trabalho; comunicação oral e escrita; esforço; manutenção da disciplina pessoal; facilitação no desempenho da equipa; supervisão e gestão e administração. Deste modo, o desempenho profissional não é estático, cabendo ao colaborador adaptá-lo constantemente às mudanças que decorrem das diversas situações de trabalho (Pulakos, Arad, Donavan, & Plamondon, 2000). Já Pulakos, Schmitt, Dorsey, Arad, Hedge, e Borman (2002) defendem que, o desempenho profissional se encontra relacionado com estratégias de adaptação dos colaboradores às novas condições e exigências do trabalho.

Para Rosa (2006), o desempenho profissional é consequência da capacidade para executar determinada tarefa laboral, a qual, para a sua realização, terá de envolver um



determinado esforço na procura de um resultado desejado, sendo que esse esforço, para ser considerado produtivo e eficaz, tem de ser canalizado para aquilo que é esperado.

De acordo com Beal, Weiss, Barros, e MacDermid (2005), a contribuição dos colaboradores face à organização não é constante, podendo variar de dia para dia e ao longo do dia. Assim sendo, o desempenho profissional é descrito pelos autores como a progressão natural das atividades de trabalho ao longo do dia, sendo os episódios delimitados pelo tempo e pelas atividades desenvolvidas pelos colaboradores com intuito de se alcançarem os objetivos organizacionais (Beal *et al.*, 2005), variando de acordo com as funções (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schaufli, Vet, & Beek, 2011).

### **3.1. Avaliação do desempenho**

Segundo Madureira e Rodrigues (2007), nas últimas décadas muitas das publicações científicas na área da Gestão dos Recursos Humanos dedicaram-se a estudar a problemática da avaliação do desempenho. Ainda assim, a prática organizacional continua a debater-se em permanência com a subjetividade das avaliações, continuando a procurar desenvolver técnicas e instrumentos que, corretamente utilizados, a possam minimizar, reduzindo ao mínimo inadequadas interpretações do desempenho e consequentemente dos resultados organizacionais. Raras vezes o conceito de desempenho é referido de forma isolada, dissociado da expressão “avaliação do desempenho”.

De acordo com a definição de Latham e Wexley (1981; cit. in Caetano e Vala, 2000; p. 360), a avaliação do desempenho profissional, deve ser vista “como um sistema formal e sistemático de apreciação do trabalho desenvolvido pelos colaboradores de uma organização, emergiu como componente da Gestão de Recursos Humanos praticamente desde que a gestão das organizações começou a ser teoricamente elaborada e sistematizada”. Os mesmos autores explicam ainda que, tendo por principal objeto de estudo a componente humana da realidade organizacional, a avaliação do desempenho interfere duplamente na produtividade do trabalho. Antes de mais, enquanto processo de mediação e de controlo do desempenho, mas sobretudo nas relações mantidas indiretamente com outras vertentes da Gestão de Recursos Humanos, como sejam os processos de recrutamento e seleção, descrição e análise de funções, formação, desenvolvimento profissional e sistemas de retribuição. Contudo, a natureza destas relações e o impacto sobre a produtividade têm sido objeto de diferentes entendimentos

conforme a evolução da conceção de homem nas teorias organizacionais e de acordo com a evolução do próprio conceito de organização.

Desde o aparecimento da Revolução Industrial, a mediação da eficácia organizacional e do desempenho individual constituiu um elemento de importância crucial no estudo do funcionamento das organizações. Como refere Chiavenato (1987), já em 1911 Taylor encarava o desempenho operário como o motor de produção pelo que, o cuidado com os incentivos, nomeadamente os de carácter pecuniário, constituiu desde cedo um dos pontos fortes da Organização Científica do Trabalho. Nesse sentido, “a ideia básica era a de que a remuneração baseada no tempo não estimulava ninguém a trabalhar mais e deveria ser substituída por uma remuneração baseada na produção de cada operário” (Chiavenato, 1987, p. 74). Nesse período, as preocupações resumiam-se aos aspetos quantitativos do desempenho e não aos qualitativos.

Nos anos 30 do século XX, surge a “abordagem Humanista” na administração como opção à Administração Científica, substituindo a ênfase na tarefa e na estrutura organizacional, pela ênfase nas pessoas pertencentes às organizações (Chiavenato, 1983).

A partir das décadas de 70/80 do séc. XX, a avaliação do desempenho passou a ser equacionada como um dos mais importantes indicadores nos convencionais *tableaux de bord* de resultados organizacionais (Madureira & Rodrigues, 2007). Por outro lado, esta abordagem e as se desenvolveram posteriormente, assumiram extrema importância na avaliação de desempenho, na medida em que as administrações passam a dar relevo aos fatores psicológicos e sociais dos trabalhadores, e muniram a avaliação de fatores condicionantes para o desempenho como: necessidades, emoção, cognição, aptidões especiais, inteligência, atitudes, valores e interesses. Ainda assim, considera-se que os anos 70/80 dão início a necessidade de atribuir à avaliação de desempenho uma formalização dos sistemas, considerando que a opção de uma “definição formal de critérios tenderia porventura a minorar os erros e a tomar a avaliação mais rigorosa e fidedigna” Kahalas (1985, cit. in Madureira & Rodrigues, 2007, p.3).

Segundo Barroso e Perreira (1996, p. 77), as definições de avaliação de desempenho são numerosas, podendo, contudo, considerar-se universalmente aceite que “a avaliação é um processo standardizado de recolha de informações emitidas pela hierarquia sobre o comportamento profissional do pessoal”. Enquanto processo de informações, tem necessariamente de ser um instrumento fiável, a fim de poder sustentar a

gestão de carreira profissional dos indivíduos, tendo em conta a mobilidade funcional, a formação e desenvolvimento, as promoções, as remunerações e, de um modo geral, adaptação ao posto de trabalho. Na mesma linha de pensamento, Lemaitre (1983, cit. in Barroso *et al.*, 1996, p. 77), define a avaliação do desempenho como “... a operação pela qual a hierarquia faz periodicamente e por escrito o balanço do trabalho efetuado pelos seus colaboradores, estuda as suas possibilidades de futuro, discutindo-se com eles”.

Para Machado (2006, p. 58) “Avaliar alguém quanto ao seu desempenho profissional é considerar os resultados do seu trabalho comparando-os com aquilo que se esperava em termos de rendimento previsto. Tal tarefa é definida a partir da análise de funções, pois esta enumera as diferentes tarefas que o titular do posto de trabalho deve executar”.

Chiavenato (2005, p. 517), refere que “para avaliar o desempenho deve-se conhecer algo a respeito do trabalhador e do seu passado. Todo o sistema de controlo depende da informação imediata a respeito do desempenho, bem como da unidade de medida a ser utilizada”. Esta deve ser expressa de maneira que facilite uma comparação entre o desempenho e objetivo ou padrão previamente estabelecido. Por sua vez, “o propósito da avaliação de desempenho é verificar se os resultados estão a ser conseguidos e quais as correções necessárias a serem feitas” (Chiavenato, 2005, p.517). Por outro lado, a “avaliação de desempenho é um processo complexo que combina a definição, comunicação e negociação de objetivos de desempenho, sua orientação e revisão, *feedback* aos colaboradores acerca do seu trabalho, reconhecimento da sua contribuição para os resultados da organização e análise de desvios ou dificuldades para se atingirem os níveis de desempenho desejados” (Caetano, 1999, p.98).

Chiavenato (1997) refere, ainda, que a avaliação de desempenho “é um método que visa, continuamente, estabelecer um contrato com os funcionários, referente ao resultado desejado pela organização, acompanhar os desafios propostos, corrigir os rumos, quando necessário, e avaliar os resultados conseguidos”.

Já Camara e colaboradores (2013, p. 369) referem que, “avaliar o desempenho significa fazer um juízo de valor sobre a contribuição do colaborador no passado (ano anterior), com o objetivo de lhe atribuir uma classificação global de atuação, geralmente um processo unilateral e discricionária”.

Para Bilhim (2009, p. 146), a “avaliação do desempenho refere-se a um processo de identificação, medida e gestão do nível de realização dos membros de uma dada organização”. Por sua vez, por “identificação” entende-se a determinação das áreas de trabalho que o gestor deve ter em conta quando procede à avaliação. Por outro lado, a avaliação de desempenho é pedra angular de qualquer sistema eficaz de Gestão de Recursos Humanos.

Também Machado (2007, p. 675) considera que “a avaliação de pessoas é uma técnica de gestão de recursos humanos que envolve um conjunto de procedimentos sistemáticos, destinados a avaliar as qualificações, as competências, o potencial e os méritos profissionais dos diversos elementos de uma organização”. Sendo assim, o autor explica que é necessário avaliar as capacidades potencialidades do indivíduo, tendo em vista identificar e estabelecer o que poderá fazer no futuro, podendo desempenhar tarefas de maior complexidade e responsabilidade. Esta perspetiva pode fundamentar uma definição que considere a avaliação como um conjunto de técnicas de análise objetiva do comportamento profissional do indivíduo, que permita:

- I. Conhecer melhor o seu rendimento profissional;
- II. Avaliar as suas aptidões e motivações;
- III. Orientar o trabalhador em função das suas aptidões e motivações, não perdendo nunca a noção dos objetivos da organização.

A definição de avaliação do desempenho para Duarte (2006; cit. in Mendes & Sarmento, 2010, p. 8), “consiste num processo de medição de eficiência e eficácia dos colaboradores pela organização”. Enquadra num sistema formal, porque compreende a apreciação com base em procedimentos oficiais previamente definidos de natureza documental; sistemático, por requerer uma aplicação orientada e continuada do desempenho profissional dos trabalhadores; periódico, devendo ser aplicada em intervalo de tempo regular, nomeadamente nos finais de cada ciclo de desempenho, estandardizado e qualificado pelo fato de obedecer a um conjunto de critérios e procedimentos, estabelecido tecnicamente e concretizados na utilização de uma ficha de avaliação.

Na perspetiva de Levinson (1976, p. 190), a avaliação de desempenho é um conceito fundamental para uma gestão eficaz, e define-se da seguinte maneira: “a avaliação do desempenho tem três funções básicas: (i) fornecer *feedback* adequado a todas as pessoas sobre o seu desempenho; (ii) servir como base para modificações ou mudanças de

comportamento em direção à adoção de hábitos de trabalho mais eficazes; e (iii) fornecer aos gestores dados que possam ser usados para julgar futuras atribuições e remunerações”.

Em síntese, a literatura tem fornecido várias perspetivas sobre a avaliação de desempenho e o seu relacionamento com os resultados, defendendo-se comumente a ideia de que as organizações devem desenvolver um sistema de avaliação de desempenho adequado às suas características, uma vez que este é suscetível de influenciar o desempenho total da empresa.

### **3.2. Responsável pela avaliação do desempenho**

A responsabilidade pelo processamento da verificação, mediação e acompanhamento do desempenho humano é atribuído a diferentes órgãos. De acordo com a política de recursos humanos adotada pela organização, a responsabilidade pela avaliação do desempenho das pessoas pode ser atribuída ao superior hierárquico, ao próprio subordinado, ao subordinado e ao superior hierárquico conjuntamente, à equipe de trabalho, ao órgão de Gestão dos Recursos Humanos ou a uma comissão de avaliação do desempenho (Chiavenato, 1995).

Nesta ordem de ideias, o processo de avaliação do desempenho numa organização pode ter vários os responsáveis, mediante o tipo de avaliação utilizada. Destacando-se as chefias diretas, que na ótica de Caetano e colaboradores (2000; cit. in Sousa, Duarte, & Gomes, 2006), o fato de habitualmente ser a chefia direta decorre, frequentemente, da própria estrutura organizacional, porque se considera que é este, que orientando o desempenho do colaborador, está em melhores condições para avaliar a adequação do seu desempenho. Contudo, os responsáveis pela avaliação podem ser o próprio trabalhador (auto-avaliação), ou na avaliação 360° que podem ser os trabalhadores, as chefias diretas, os clientes, os fornecedores e os colegas.

#### **3.2.1. Avaliação pelas chefias direitas**

Na maior parte das organizações, cabe ao chefe direto a responsabilidade de linha pelo desempenho dos seus subordinados e pela sua avaliação. Essa responsabilidade é-lhe acometida pelo fato de ser a pessoa que tem a seu cargo a orientação, coordenação e controlo da atividade do subordinado e a que tem com ele maior contacto funcional, conhecendo por isso melhor o seu trabalho.

Chiavenato (1998; cit. in Sousa *et al.*, 2006) considera que a avaliação do desempenho é da responsabilidade da chefia direta, ou seja, do indivíduo mais bem posicionado para acompanhar e verificar o desempenho de cada colaborador, sendo assessorado pelo órgão de recursos humanos, no desenvolvimento de um plano sistemático.

No entanto, verifica-se que, na maioria dos casos, as avaliações feitas pelos avaliadores estão sujeitas a erros de cotação e têm níveis muito baixos de fidelidade e de validade (Latham & Wexley, 1981; cit. in Fernandes & Caetano, 2007). Já Longenecker, Sims e Goia (1987; cit. in Caetano, 2000) referem que, os sistemas de avaliação de desempenho são, na maioria das vezes, processos altamente emocionais em que os avaliadores não têm grandes preocupações de exatidão e de objetividade.

### **3.2.2. Auto-avaliação**

A auto-avaliação conste em cada colaborador tecer considerações sobre o seu próprio desempenho, definindo objetivos futuros. A auto-avaliação só deve ser usada em organizações que privilegiam a comunicação, em especial em grupos pequenos e homogéneos. Por outro lado, a auto-avaliação é um processo de avaliação que permite que o avaliado seja também um avaliador, ou seja, possibilita ao avaliado perceber em que medida o resultado do seu desempenho foi ao encontro dos objetivos anteriormente definidos. Este tipo de participação no processo de avaliação constitui um fator importante para a motivação do colaborador (Sousa *et al.*, 2006).

McGregor (1957; cit. in Sousa *et al.*, 2006) considera que, este tipo de avaliação pode ter várias vantagens em relação às práticas tradicionais: (i) permite um auto-exame para melhor definir quer os seus pontos fracos quer os seus pontos fortes, pelo que se torna num colaborador ativo; (ii) possibilita um fim construtivo precisamente porque incide sobretudo sobre o futuro e não sobre o passado; (iii) como a avaliação incide sobre o desempenho ou ações relativas aos objetivos, há uma diminuição da tendência para apreciar a personalidade individual; e (iv) tem uma grande legitimidade na medida em que são os avaliados que melhor podem avaliar o seu desempenho face à função exercida.

Já Meyers (1991; cit. in Caetano, 1998) salienta que a auto-avaliação satisfaz tanto o avaliador como o avaliado no processo de avaliação, o que se repercute no aumento da

possibilidade de desenvolvimento de planos de ação e objetivos que resultantes de um acordo entre ambas as partes no processo de avaliação.

Apesar de termos referenciados apenas as vantagens, também existem desvantagens. Uma das mais evidentes prende-se com o fato de a avaliação poder ser inflacionada, surgindo sem o acordo da chefia.

### **3.2.3. Avaliação pelos colegas**

Este tipo de avaliação não é consensual segundo Murphy e Cleveland (1981, cit. in Sousa *et al.*, 2006), podendo trazer desvantagens pois as relações pessoais podem influenciar de forma positiva ou de forma negativa as avaliações. De acordo com Latham e Wesley (1981, cit. in Sousa *et al.*, 2006) referem que, a avaliação de desempenho pode ser feita pelos colegas que trabalham diretamente com o avaliado (da mesma área e do mesmo nível hierárquico). Estes autores salientam que existem grandes vantagens neste procedimento, uma vez que, sendo os colegas que mais interagem como o avaliado, serão estes elementos que podem preferencialmente observar a interação do avaliado com os colegas, com o chefe e com os seus subordinados.

Já Fernandes (2008) refere que, a avaliação pelos pares pode gerar tensões quando os avaliadores não reconhecem competências aos avaliados e como resultado não ouvem ou não aceitam as suas opiniões. Nesse sentido, pode tratar-se de um problema que poderá estar ligado à formação dos avaliados, tendo este de ser considerado e resolvido no âmbito de iniciativas a planear e a desenvolver pela organização.

### **3.2.4. Avaliação pelos subordinados**

Segundo Latham e Wesley (1981, cit. in Caetano, 1998), uma possível justificação para esta escassez relaciona-se com a desadequação com os estilos de gestão da maioria das empresas, tendo a gestão receio que este tipo de avaliação acabe por retirar poder às chefias. Caetano ainda salienta a possibilidade de os subordinados poderem distorcer as avaliações por receio de represálias. Esse tipo de avaliação também é mais aceite se o gestor acreditar que os subordinados conhecem o trabalho. Além disso, a avaliação feita por subordinados provavelmente deve se restringir a questões “voltadas a pessoas”, por exemplo, liderança e delegação, e não a outros aspetos menos observáveis como a

organização, o planeamento e outros relacionados ao desempenho do gestor (Ivancevich, 2008).

### **3.2.5. Avaliação por múltiplas fontes: a avaliação de 360 graus**

A avaliação de 360 graus, em que teoricamente, a avaliação é realizada pelos superiores hierárquicos, pelo próprio, pelos colegas, pelos subordinados e também pelos clientes e fornecedores, ou seja, pelo círculo de atores que afetam e são afetados pelo desempenho do avaliado na organização, daí a metáfora de 360 graus. Tem como vantagens o fato de receber *feedback* do desempenho tendo em consideração diversas perspetivas e podendo melhorar, mas existe a desvantagem da possibilidade de constrangimentos do contexto organizacional, por chocar com estilo de gestão tradicional (Sousa *et al.*, 2006). Carroll e Schneier (1982, cit. in Fernandes *et al.*, 2007) referem que, à possibilidade dos subordinados poderem distorcer a avaliação do chefe, por medo de receberem represálias da parte destes. Por outro lado, comumente os subordinados não conhecem todas as tarefas que são desempenhadas pelo chefe, para poderem avaliar a amplitude da função do mesmo.

## **3.3. Objetivos da avaliação do desempenho**

De acordo com Neves e Costa (2012), as práticas de avaliação de desempenho são geralmente utilizadas para diversos objetivos, alguns de carácter administrativo e outros de carácter estratégico. A nível administrativo, pretende-se habitualmente obter e registar formalmente informação sobre o desempenho dos colaboradores que facilite ou fundamente diversos tipos de decisões, por exemplo, sobre recompensas, progressões, rescisões e formação. A um nível mais estratégico, algumas organizações pretendem utilizar a avaliação de desempenho também para motivar os seus colaboradores com os objetivos organizacionais, atribuindo, por isso, uma relevância especial ao *feedback* sobre o desempenho e ao aconselhamento ou *coaching* por parte da chefia, tendo em vista melhorar o desempenho e a produtividade individual e da organização (Latham & Mann, 2006; cit. in Neves *et al.*, 2012).

Para Myfield (1960; cit. in Chiavenato, 1995), ao longo dos tempos a avaliação do desempenho mereceu por parte de algumas pessoas, não só, inúmeras demonstrações favoráveis, como também, outras extremamente contrárias. Todavia, pouco se tem feito e



acrescentado em termos de verificação real e científica dos seus efeitos (McGregor, 1974). Há quem refira que, enquanto a seleção de recursos humanos é tida como uma especial de controle de qualidade na receção da matéria-prima, a avaliação do desempenho deve ser considerada como uma espécie de inspeção da qualidade do serviço efetuado na linha de montagem. Em ambas as alegorias o que é tido em linha de conta é a posição passiva, submissa e fatalista do indivíduo que está a ser avaliado em relação à organização de que faz parte ou pretende fazer e da abordagem rígida, mecanizada, distorcida e limitada, quase sempre, assumida sobre a natureza humana.

Por outro lado, Chiavenato (1995) refere que, a avaliação do desempenho não pode restringir-se ao simples julgamento superficial e unilateral do superior a respeito do comportamento funcional do subordinado, mas sim, descer de a um nível maior de profundidade que permita identificar/localizar as causas e estabelecer perspectivas de comum acordo com o avaliado. É lógico que, sempre que se pretende modificar o desempenho, o maior interessado – o avaliado – deve, não só tomar conhecimento da mudança planeada, como também saber por que razão e como deverá ser feita - se é que deva ser feita, isto é, o avaliado deve receber a retroação adequada, pois só assim tem condições de reduzir as dissonâncias a respeito da sua atuação na organização.

Assim sendo, a avaliação do desempenho não é um fim em si mesma, mas um instrumento, um meio, uma ferramenta destinada a melhorar os resultados dos recursos humanos da organização, procurando, para o efeito, alcançar uma variedade de objetivos intermédios, dos quais se destacam:

- I. Adequação do indivíduo ao cargo;
- II. Treino adequado;
- III. Promoções;
- IV. Incentivo salarial ao bom desempenho;
- V. Melhoria das relações humanas entre superiores e subordinados;
- VI. Auto-aperfeiçoamento do emprego;
- VII. Informações básicas para pesquisa de recursos humanos qualificados;
- VIII. Estimativa do potencial de desenvolvimento dos empregados;
- IX. Estímulo à maior produtividade;
- X. Oportunidade de conhecimento dos padrões de desempenho da organização;

- XI. Retroação (*feedback*) da informação relacionada com o desempenho do próprio avaliado;
- XII. Outras decisões sobre o pessoal, como transferências, dispensas, etc.

Em suma, os objetivos fundamentais da avaliação do desempenho podem ser apresentados em três grandes facetas (Chiavenato, 1995):

- I. Permitir condições de medição do potencial humano, de forma a possibilitar a sua plena aplicação;
- II. Permitir o tratamento dos recursos humanos como fator de importante vantagem da organização e cuja produtividade pode ser desenvolvida indefinidamente, dependendo, obviamente, da forma de administração utilizada;
- III. Fornecer oportunidades de crescimento e condições de efetiva participação a todos os membros da organização, tendo em vista a satisfação/obtenção dos objetivos organizacionais e individuais.

### **3.4. Benefícios da avaliação do desempenho**

Um sistema de avaliação do desempenho, quando bem pensado, coordenado e desenvolvido traz sem dúvida benefícios a curtos, médios e longo prazo, tanto para indivíduo e gerente, como para a organização e comunidade.

Este sistema é benefício para o superior na medida em que permite ao mesmo, o (i) avaliar o desempenho e o comportamento dos subordinados, tendo por base fatores de avaliação e, principalmente, contar com um sistema de medição capaz, de por si, neutralizar a subjetividade; (ii) propor providências no sentido de melhorar o padrão do desempenho dos seus subordinados e; (iii) comunicar-se com os seus subordinados, no sentido de fazê-los compreender a mecânica da avaliação do desempenho como um sistema objetivo e útil e, simultaneamente, como se estão comportando no exercício do seu cargo (Chiavenato, 1995).

Por sua vez, para os subordinados o sistema permite: (i) conhecer claramente as regras do jogo, ou seja, os aspetos do comportamento e do desempenho que a organização valoriza; (ii) conhecer quais as expectativas do seu superior a respeito do seu desempenho, os seus pontos fortes e fracos, de acordo com a avaliação efetuada pelo seu superior; (iii) conhecer as providências que o seu superior está tomando relativamente à melhoria do seu desempenho (programas de treino, estágios, etc...) e as que ele próprio deve tomar por

iniciativa própria (auto-correção, maior brio profissional, mais atenção ao trabalho, maior sentido de responsabilidade, cursos por conta própria, etc.) e; (iv) fazer a sua própria auto-avaliação e autocritica quanto ao seu desenvolvimento e controle pessoal (Chiavenato, 1995).

Para a organização o sistema oferece também os seguintes benefícios: (i) permite avaliar o seu potencial humano a curto, médio e longo prazo e definir qual a contribuição de cada empregado; (ii) permitir identificar quais os empregados/subordinados que necessitam de reciclagens e/ou aperfeiçoamento em determinadas áreas de atividade e seleciona os empregados com maior potencial que o exigido e com condições de promoção ou de transferência para o desempenho de tarefas de maior responsabilidade e; (iii) dinamiza a sua política de recursos humanos, oferecendo oportunidades aos funcionários (promoções, crescimento e desenvolvimento pessoal) estimulando a produtividade e melhorando o relacionamento humano no ambiente de trabalho (Chiavenato, 1995).

Por último, a comunidade também beneficia muito com a implementação no seio de determinada organização de um sistema de avaliação do desempenho, pois, passa a beneficiar de um serviço com muito maior qualidade (Chiavenato, 1995).

#### **4. Avaliação do desempenho na Polícia de Segurança Pública**

A avaliação do desempenho na Polícia de Segurança Pública (PSP) rege-se pelo regulamento do Sistema de Avaliação de serviço do pessoal com funções policiais da Polícia de Segurança Pública, aprovado pela Portaria n.º 881/2003, de 21 de Agosto. O âmbito de aplicação deste sistema de avaliação abrange todos os elementos policiais na efetividade de serviço. Tem como princípios gerais a garantia de um efetivo reconhecimento individual, nomeadamente da continuidade e obrigatoriedade da avaliação, da subordinação a juízos de valor precisos e objetivos, da periodicidade e da obrigatoriedade de comunicação ao avaliado (Artigo 2.º da portaria n.º 881/2003).

A avaliação de serviço é atribuída ao superior hierárquico imediato e de segundo nível, designados por primeiro e segundo avaliador, que no decurso do período a que se reporta a classificação, que é anual, reúnam no mínimo seis meses de contacto funcional com o avaliado. Sendo os fatores de avaliação considerados para avaliar as aptidões e o desempenho do pessoal policial encontra-se discriminado na tabela 2.

**Tabela 2: Fatores de avaliação do pessoal com funções policiais da PSP**

Níveis	Discrição das competências
1	Sentido de responsabilidade e disciplina
2	Apresentação pessoal e preocupação com a imagem da PSP
3	Iniciativa e eficácia
4	Determinação
5	Autodomínio
6	Dedicação e empenhamento na função
7	Capacidade de adaptação
8	Conhecimentos profissionais aplicados
9	Cooperação e relacionamento humano
10	Capacidade de julgamento
11	Capacidade de comunicação
12	Qualidade do trabalho desenvolvido
13	Capacidade de organização (a)
14	Capacidade de chefia e liderança (a)

**Nota:** (a) aplicáveis apenas ao pessoal com funções de comando ou chefia

**Fonte:** portaria n.º 881/2003, de 21 de Agosto, da ficha de avaliação da PSP.

O sistema de avaliação de serviço da PSP visa, fundamentalmente, os seguintes objetivos (artigo 3.º da Portaria n.º 881/2003, de 21 de Agosto):

- I. A avaliação profissional do avaliado, tendo em atenção os conhecimentos e qualidades de que fez prova no exercício das suas funções;
- II. Incentivar o aperfeiçoamento e desenvolvimento do avaliado, por forma a aumentar os seus níveis de eficácia e qualidade;
- III. Promover uma correta gestão do pessoal, baseada em critérios de justiça e oportunidade;
- IV. Contribuir para o diagnóstico das disponibilidades de recursos humanos;
- V. Contribuir para o levantamento das necessidades de formação profissional e sua atualização;

VI. Contribuir para o aperfeiçoamento dos critérios a observar nos processos de recrutamento e seleção de pessoal com funções policiais;

VII. Potenciar a importância do desempenho individual no desenvolvimento da carreira.

Para efeitos de classificação, cada fator é suscetível de graduação em cinco níveis pontuados em 2,4, 6, 8 e 10, sem prejuízo da utilização dos respetivos valores intermédios, resultando a pontuação final da média aritmética dos valores com que foi graduado cada um dos fatores (n.º 1, do artigo 9.º da portaria n.º 881/2003, de 21 de Agosto).

A classificação de serviço, atribuída nos termos desse regulamento, obtém-se pela tradução da pontuação obtida numa das seguintes menções qualitativas, como demonstra a tabela 3:

**Tabela 3: Menções qualitativas**

<b>2 e 3</b>	Insuficiente
<b>4 e 5</b>	Suficiente
<b>6, 7 e 8</b>	Bom
<b>9 e 10</b>	Muito bom

**Fonte:** portaria n.º 881/2003, de 21 de Agosto.

Sempre que a pontuação obtida se traduzir num número decimal, procede-se ao seu arredondamento para número inteiro, por excesso ou defeito, consoante o valor decimal seja igual ou superior a .5 ou inferior a este, respetivamente.

## **Parte II: estudo empírico**

### **Capítulo 4: metodologia**

Neste capítulo, apresenta-se a metodologia geral do estudo empírico. Assim, inicialmente, serão descritos os objetivos e hipóteses do estudo, bem como, apresentada a caracterização dos participantes. Será também efetuada uma apresentação dos procedimentos de recolha e de análise estatísticas dos dados.

#### **4.1. Objetivos do estudo**

Na sequência da revisão da literatura anteriormente apresentada, o presente estudo tem como objetivo geral analisar os níveis de stresse ocupacional e do desempenho profissional da Polícia da República de Moçambique; assim como das diferenças em função de variáveis sociodemográficas. Para o efeito, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- I. Realizar um estudo prévio da Escala de Stresse Percebido (ESP), para a realidade moçambicana;
- II. Realizar um estudo prévio da Escala de Conceção de Desempenho Profissional-Polícia (ECDP-P), para a realidade moçambicana;
- III. Identificar a existência de stresse ocupacional na amostra, em função do sexo de pertença, idade, tempo de serviço e habilitações académicas;
- IV. Avaliar as diferenças do desempenho profissional da amostra, em função do sexo de pertença, idade, tempo de serviço e, habilitações académicas.

#### **4.2. Hipóteses do estudo**

Tendo como base de fundamentação a revisão teórica realizada, é possível formular um conjunto de expectativas de resultados que suportam a componente empírica deste estudo e que constituem as suas hipóteses de investigação. Assim:

H1: Espera-se que os itens e subescalas das Escalas Stresse Percebido (ESP) apresentem qualidades métricas satisfatórias, replicando os modelos subjacentes às medidas;

H2: Espera-se que os itens e subescalas das Escalas de Conceção de Desempenho Profissional – Polícia (ECDP-P) apresentem qualidades métricas satisfatórias, replicando os modelos subjacentes às medidas;

H3: Espera-se que o stresse ocupacional possa variar em função do sexo e idade, com resultados mais favoráveis para os homens, as pessoas mais velhas e, com mais anos de serviço;

H4: Espera-se que o desempenho profissional possa variar em função do sexo e idade, com resultados mais favoráveis para os homens, as pessoas mais velhas e, com mais anos de serviço.

### **4.3. Caraterização da amostra**

A amostra foi constituída por 62 Polícias pertencentes ao Comando da Polícia da República de Moçambique - Cidade de Maputo, dos quais, 15 (24.2%) pertenciam à 1.<sup>a</sup> Esquadra da Cidade de Maputo, 15 (24.2%) à 2.<sup>a</sup> Esquadra da Cidade de Maputo, 15 (24.2%) à 6.<sup>a</sup> Esquadra da Cidade de Maputo e, 17 (27.4%) à 7.<sup>a</sup> Esquadra da Cidade de Maputo. Para a constituição da amostra utilizada na presente investigação, foi utilizado um método não probabilístico de amostragem. A amostra utilizada trata-se de uma amostra por conveniência, visto que os participantes foram selecionados de acordo com a possibilidade e a existência de condições prévias para a rápida aceitação da realização da investigação.

Dos 62 Polícias da amostra, 17 (27.4%) são mulheres e 45 (72.6%) são homens (ver tabela 4). Tal fato é explicado pela participação no estudo ser voluntária, não podendo o equilíbrio na amostra face ao género ser totalmente assegurado. A média de idades foi de aproximadamente 34.05 anos com um desvio-padrão de 10.77 anos. A idade dos participantes esteve entre os 19 e 63 anos. Como podemos analisar pela tabela 4, mais de 51.6% dos polícias têm entre 19 e 30 anos, 27.4% tem idade entre 31 e 40 anos e 21.0% tem mais de 40 anos. As mulheres são os elementos mais jovens da amostra.

**Tabela 4: Caraterização da amostra (n= 62)**

<b>Variável</b>		<b>Frequência</b>	<b>Percentagem</b>
<b>Sexo</b>	Mulheres	17	27.4%
	Homens	45	72.6%
<b>Idade por grupo</b>	19 a 30 anos	32	51.6%
	31 a 40 anos	17	27.4%
	Mais de 40 anos	13	21.0 %
<b>Habilitações literárias</b>	Ensino básico	21	33.8%
	Ensino Secundário	34	54.8%
	Ensino superior	7	11.3%
<b>Tempo de serviço</b>	De 0 a 5 anos	17	27.4%
	De 6 a 10 anos	24	38.4%
	De 11 a 20 anos	8	12.8%
	Mais de 21 anos	13	20.8%

No que diz respeito às habilitações literárias, a amostra encontra-se representada de seguinte modo: 7 Polícias (11.3%) possuem o ensino superior e, 34 Polícias (54.8%) o ensino secundário. Relativamente aos Polícias que frequentaram o ensino básico, 17 (27.4%) tinham 10.º ano de escolaridade, 2 (3.2%) tinham 9.º ano de escolaridade, 1 (1.6%) tinha 8.º ano de escolaridade e, 1 (1.6%) tinha 4.º ano de escolaridade (ver Tabela 4).

Face ao tempo de serviço dos elementos da PRM, a média de anos de serviço é 12.47 anos com um desvio-padrão de 10.03 anos de serviço. O tempo mínimo de serviço na instituição é de 1 ano e o máximo é de 36 anos. A maior representatividade encontra-se no intervalo 6 a 10 anos de serviço, representado nesta amostra por 24 participantes (38.4%). O intervalo menos representativo foi dos 11 aos 20 anos de serviço, com 8 participantes (12.8%) (ver tabela 4).



**Tabela 5: Caraterização de amostra tendo em conta o sexo, as habilitações e os anos de serviço (n=62)**

		Sexo	
		Feminino	Masculino
<b>Sexo e habilitações</b>	Básico	7	22
	Secundário	10	16
	Superior	0	7
<b>Sexo e anos de serviço</b>	Igual ou inferior a 5 anos	6	11
	Entre 6 a 10 anos	7	17
	Entre 11 a 20 anos	4	4
	Igual ou superior a 21 anos	0	13

Tendo em conta a totalidade dos dados do nosso estudo, verificamos que 17 (27.4 %) dos inquiridos são mulheres, dos quais, 7 (11.3%) frequentaram o ensino básico e 10 (16.1%) frequentaram o ensino secundário, enquanto os restantes 45 (72.6%) são homens, dos quais, 7 (11.3%) frequentaram o ensino superior, 16 (16.8%) frequentaram o ensino secundário e, 22 (35.5%) tinham o ensino básico (ver tabela 5).

Relativamente ao sexo e anos de serviço total dos participantes (ver tabela 5), verificamos que, a maior representatividade encontra-se no intervalo 6 a 10 anos de serviço com 24 (38.7%), dos quais, 7 (11.3%) são mulheres e 17 (27.4%) homens. Seguido do intervalo 0 a 5 anos de serviço com 17 participantes (27.4%), dos quais, 6 (9.7%) são mulheres e 11 (17.7%) homens. O terceiro intervalo é de 21 a 36 anos de serviço com 13 (21.0%). Este intervalo apenas é representado pelos homens. Por último, temos o intervalo 11 a 20 anos de serviço com 8 participantes (12.9%), dos quais 4 (6.4%) são mulheres e 4 (6.4%) homens.

**Tabela 6: Caraterização da amostra por anos de serviço e habilitações**

		Anos de serviço				Total
		Menor ou igual	Entre 6 e 10	Entre 11 e 20	Mais de 21 anos	
		a 5 anos	anos	anos		
<b>Habilitações</b>	<b>Básico</b>	8	9	1	11	29
	<b>Médio</b>	6	12	6	2	26
	<b>Superior</b>	3	3	1	0	7
<b>Total</b>		17	24	8	13	62

Relativamente aos anos de serviço e as habilitações académicas (ver tabela 6). Os dados permitem-nos verificar que a amostra em estudo apresenta um maior nível<sup>1</sup> de escolaridade no intervalo 6 a 10 anos de serviço com 24 participantes (38.7%), dos quais, 9 (14.5%) possuem o ensino básico, 12 (19.4%) ensino secundário e, 3 (4.8%) ensino superior. Seguindo o intervalo 0 a 5 anos de serviço com 17 (27.4%), dos quais, 8 (12.9%) possuem o ensino básico, 6 (9.7%) ensino secundário e, 3 (4.8%) ensino superior. O terceiro intervalo que apresenta o maior índice de escolaridade é o de 21 a 36 anos de serviço com 13 (21.0%), dos quais, 11 (17.7%) possuem o ensino básico e, 2 (3.2%) ensino secundário. Por último temos o intervalo 11 a 20 anos de serviço com 8 (12.9%), dos quais, 1 (1.6%) possui o ensino básico, 6 (9.7%) possuem o ensino secundário e, 1 (1.6%) ensino superior.

#### **4.4. Instrumentos de medida**

Como tínhamos o objetivo de abordar elementos policiais distribuídos em diversas Esquadras do Comando da Cidade, decidimo-nos pelo questionário como instrumento de recolha de dados. Uma vez que a população-alvo do nosso estudo se encontra dispersa, pensamos que a seleção de um instrumento acessível, de resposta rápida, constituiria um incentivo para que os nossos inquiridos (amostra) se disponibilizassem a colaborar.

Assim, o nosso método de recolha de informação baseou-se na técnica de inquérito por questionário, sendo que cada um dos questionários aplicados foi constituído por três partes: na parte inicial constava uma apresentação e finalidade do estudo, o seu carácter

<sup>1</sup> Maior nível de escolaridade refere-se ao grupo com maior número de estudantes.

voluntário e confidencial, de seguida os elementos de caracterização sociodemográfica dos participantes e, na última parte, os instrumentos a tratar no estudo.

Sendo a *Escala de Stresse Percebido* (ESP) a versão original da autoria de Cohen, Kamarch e Mermelstein (1983) (anexo 1), foi validada para a população portuguesa por Moreira (2002).

Trata-se de uma escala de auto-resposta, destinada a quantificar o grau da perceção de stresse que cada indivíduo experimenta num determinado momento da sua vida. É composta por 54 itens, com sete (7) níveis de respostas possíveis, que variam desde “nenhum stresse” (nível 1) até ao “excesso de stresse” (nível 7), passando por um nível intermédio (4) designado “stresse moderado”.

Quer no estudo original (*Alpha de Cronbach* entre os .84 e .86), quer no estudo de validação da escala para a população portuguesa (*Alpha de Cronbach* de .89), a ESP revelou boas características psicométricas.

A *Escala sobre a Conceção de Desempenho Profissional para Polícias* (ECDP-P) trata-se de uma escala de auto-relato, constituída por Carvalho e Silva (2012) (anexo 2), inspirada no instrumento utilizado pela Polícia de Segurança Pública. Foi uma escala criada com o intuito de compreender a conceção que os elementos policiais têm sobre o seu próprio desempenho. É composta por 48 itens, sendo que oito (8) deles apenas estavam destinados aos polícias que têm funções de comando e chefia.

Foram consideradas as oito dimensões retiradas da validação do instrumento (ECDP-P): (i) capacidade de chefia, liderança e organização; (ii) adaptação e integração; (iii) autodomínio; (iv) relacionamento; (v) disponibilidade e capacidade de julgamento; (vi) conhecimentos profissionais aplicados; (vii) eficácia; (viii) satisfação profissional, organização e comunicação.

A primeira dimensão diz respeito apenas aos elementos policiais que possuam as já referidas funções de chefia e comando. Trata-se de uma escala de resposta formato *likert* de 5 pontos, onde as respostas são enquadradas entre 1 (Nunca) a 5 (Sempre), cujos resultados variam entre 48 aos 240 pontos, e onde pontuações mais elevadas revelam que os Polícias concessionam o desempenho profissional como sendo alto. O estudo de validação da escala para a população portuguesa, o *Alpha de Cronbach* para o fator capacidade de chefia, liderança e organização é de .92; adaptação e integração .84; autodomínio e relacionamento .89; disponibilidade e capacidade de julgamento .83; conhecimentos profissionais aplicados .89; eficácia .89; satisfação profissional .83; organização e comunicação .86, revelou boas características psicométricas.

#### **4.5. Procedimento de recolha de dados**

Quanto ao procedimento de recolha de dados, inicialmente foi feito um pedido de autorização para a realização do estudo junto dos autores dos questionários para a sua utilização e selecionada uma pessoa de confiança para recolher os dados em Moçambique (anexo 3). De seguida, foi feito um pedido de autorização para a realização do estudo ao Diretor do Pessoal e Formação do Comando-Geral da PRM (anexo 4), dando a conhecer os objetivos da presente investigação. Após obter a aprovação do Diretor e da aceitação voluntária dos Polícias a participar no estudo, os Polícias responderam aos questionários individualmente.

Numa primeira fase, os questionários foram enviados para o correio eletrónico pessoal de uma pessoa da nossa confiança em Moçambique, que nos auxiliou na distribuição dos questionários. Foram dadas as instruções de preenchimento dos questionários a todas Esquadras. Os questionários foram distribuídos em formato papel em todas as Esquadras, enviados e recolhida via Correios de Portugal, para o investigador deste estudo.

Todos os participantes deram o seu consentimento informado, de que os dados recolhidos através dos questionários seriam unicamente analisados pelo investigador e de que a sua confidencialidade estaria totalmente garantida, sendo a sua participação voluntária e anónima e explicados os objetivos da investigação e o modo como poderiam contribuir.

#### **4.6. Análise de dados**

Para o estudo psicométrico dos instrumentos foi analisada a normalidade dos dados, através da interpretação dos valores das notas  $z$  dos coeficientes de assimetria e curtose. Analisou-se a consistência interna dos itens (*Alpha de Cronbach* - superior a .70) e realizou-se uma análise fatorial exploratória dos instrumentos para se analisar a saturação dos itens nos diversos fatores/subescalas que os constituem. Nesta análise foram tidos em consideração os fatores com valor próprio superior à unidade, e os coeficientes de saturação superior a .40.

De seguida, foram realizadas análises de estatísticas descritiva para a caracterização sociodemográfica dos participantes (média, desvio-padrão, mínimo, e percentagens), assim como, análises de estatísticas deferencial com a finalidade de se analisar a presença ou

ausência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos relativos ao sexo (t-testes para amostras independentes), idade, habilitações académicas, e anos de serviço (One-Way Anova). Todos os dados foram tratados com o programa *Software* estatístico *PASW Statistics*, versão 21.0. Foram considerados estatisticamente significativos os resultados cujo valor do teste de significância foi inferior a .05 ( $P < .05$ ).

### **Parte III: resultados**

O capítulo que se segue apresenta os resultados da investigação exploratória realizada, nomeadamente, o estudo de qualidades psicométricas das medidas de stresse ocupacional e desempenho profissional, o estudo descritivo de cada uma das variáveis, bem como o estudo das diferenças de grupos.

#### **4.7. Estudo psicométrico da escala de stresse**

##### **4.7.1. Validade dos itens**

Para o estudo da validade, realizou-se uma análise fatorial exploratória sobre a matriz de correlações, com extração dos fatores pelo método das componentes principais, seguida de uma rotação varimax. A extração dos fatores comuns foi realizada segundo o critério de Kaiser (eigenvalues superiores a 1), em consonância com o *Screeplot* e a percentagem de variância retida. Para avaliar a validade da análise fatorial utilizou-se o critério KMO com os critérios definidos por Maroco (2007). Tendo-se observado um KMO= .730, o que torna a recomendação face à análise fatorial executável embora média (Maroco, 2003; Pestana & Gageiro, 2005). Os scores de cada sujeito em cada um dos fatores retidos foram obtidos pelo Teste de Esfericidade de Bartlett, tendo-se verificado um valor da estatística do qui-quadrado de 207.17 com um p-value=.000 o que permite concluir que as variáveis estão correlacionadas significativamente. A estrutura de dois fatores foi escolhida para a solução final, por ser a mais simples, considerando os critérios adotados, e de modo a garantir a consistência do modelo teórico subjacente à escala. Na tabela 7 apresenta-se a composição desta solução fatorial, apresentando os itens que saturam em cada um dos fatores, bem como o seu grau de saturação, impondo-se a condição desta saturação ser igual ou superior a .40, de forma a se considerarem apenas itens com saturação significativa e a percentagem de variância explicada por cada fator. Deste modo, retivemos 11 itens, tendo em conta os referenciais teóricos e as respetivas ponderações estatísticas, que formaram dois componentes distintos com 52.83% da variância explicada, sendo que o primeiro fator (8 itens) explica 31.27% da variância e o segundo fator com 21.56% da variância explicada (3 itens).

**Tabela 7: Matriz fatorial da escala stresse**

Fatores	Item	Comunalidades	1	2
<b>Fator 1</b> <b>stressor</b> <b>organizacionais</b>	6. Falta de pessoal (efectivos)	.52	.68	
	25. Falta de apoio por parte da estrutura da PRM (ex. sindicato)	.52	.69	
	27. Sistema de avaliação	.50	.63	
	31. Necessidade de fazer horas extraordinárias	.60	.78	
	34. Trabalhar sozinho/(a)	.49	.63	
	45. Sustentar uma boa imagem em público	.41	.63	
	46. Comentários negativos das pessoas (comunidade)	.51	.70	
<b>Fator 2</b> <b>stressor</b> <b>operacionais</b>	47. Impossibilidade de falar do trabalho com terceiros (externos ao serviço)	.51	.70	
	50. Limitações na sua vida social (ex. escolha de amigos)	.63		.79
	52. Uso de farda	.62		.79
	54. Porte e uso de arma	.60		.77
<b>Engenvalue</b>			3.440	2.37
<b>% Variância explicada</b>			31.270	21.56

O primeiro fator (ver tabela 7) enquadra 8 itens e está relacionado com os stressor organizacionais. Pretende compreender os stressor organizacionais com o público e com os diferentes elementos da hierarquia, bem como a sua atitude em relação ao grupo.

O segundo fator (ver tabela 7) enquadra 3 itens e está relacionado com os stressor operacionais. Pretende compreender os stressor operacionais com o público e com os diferentes elementos da hierarquia, bem como a sua atitude em relação ao grupo.

#### 4.7.2. Análise da fiabilidade

Obteve-se um indicador do grau de fiabilidade das subescalas através do método da consistência interna com recurso ao coeficiente *Alpha de Cronbach* (ver tabela 8). O valor de *Alpha de Cronbach* de cada uma das duas subescalas oscila entre .74 e .80, pelo que, de acordo com Maroco (2007) pode concluir-se que a escala possui consistência interna.

**Tabela 8: Valores de Alpha de Cronbach das duas subescalas do questionário de stresse**

	N	Nº de itens	Mínimo	Máximo	Média	D.P	Assimetria	Curtose	Alpha de Cronbach
<b>Fator1</b>	64	8	15	56	37.56	10.97	-.61	-.53	.80
<b>Fator2</b>	64	3	3	21	12.97	.61	-.37	.76	.74

### 4.7.3. Análise da sensibilidade

De acordo com os valores de assimetria e curtose presente na tabela 8 para as duas subescalas do questionário, obtiveram-se valores próximos de zero, que podem ser associados a uma distribuição normal. Sendo assim, este instrumento possui boa capacidade para discriminar os sujeitos face às dimensões a avaliar.

## 4.8. Estudo psicométrico da escala do desempenho profissional

### 4.8.1. Validade dos itens

Para o estudo da validade, realizou-se uma análise fatorial exploratória sobre a matriz de correlações, com extração dos fatores pelo método das componentes principais, seguida de uma rotação *varimax*. A extração dos fatores comuns foi realizada segundo o critério de Kaiser (eigenvalues superior a 1), em consonância com o *Screeplot* e a percentagem de variância retida. Para avaliar a validade da análise fatorial utilizou-se o critério KMO com os critérios definidos por Maroco (2007). Tendo-se observado um KMO=.64, o que torna a recomendação face à análise fatorial executável embora razoável (Maroco, 2003; Pestana & Gageiro, 2005). Os scores de cada sujeito em cada um dos fatores retidos foram obtidos pelo Teste de Esfericidade de Bartlett, tendo-se verificado um valor da estatística do qui-quadrado de 537.32 com um p-value=.000 o que permite concluir que as variáveis estão correlacionadas significativamente. A estrutura de quatro fatores foi escolhida para a solução final, por ser a mais adequada, considerando os critérios adotados. Na tabela 9 apresenta-se a composição desta solução fatorial, apresentando os itens que saturam em cada um dos fatores, bem como o seu grau de



saturação, impondo-se a condição desta saturação ser igual ou superior a .40, de forma a se considerarem apenas itens com saturação significativa e a percentagem de variância explicada por cada fator. Deste modo, retivemos 20 itens, que formaram quatro componentes distintos com 57.84% da variância explicada, sendo que o primeiro fator (ver 6 itens) explicada 23.94% da variância, o segundo fator com 15.68% de variância explicada (7 itens), o terceiro fator com 9.42% de variância explicada (4 itens), e por fim, o quarto fator com 8.80% de variância explicada (3 itens).

**Tabela 9: Matriz fatorial da Escala ECDP – P**

<b>Fatores</b>	<b>Item</b>	<b>Comunalidades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Fator 1</b> <b>Autodomínio</b>	18 Perco a paciência com frequência por questões de serviço	.61	.62	
	20 Tenho dificuldade em transmitir os meus pensamentos	.62	.56	
	23 Tenho dúvidas sobre qual a posição a tomar perante as situações	.66	.59	
	25 Tenho dificuldade em analisar os elementos mais relevantes de uma situação	.63	.64	
	27 Por vezes penso que tenho discussões desnecessárias	.54	.58	
	29 Por vezes as informações que transmito não são compreendidas	.54	.55	
<b>Fator 2</b> <b>Adaptação e integração</b>	2 Sinto-me bem adaptado às funções que desempenho profissionalmente	.65		.55
	3 Considero a minha apresentação pessoal adequada ao serviço que desempenho	.47		.61
	10. Penso que a forma como realizo as minhas funções mostram a qualidade do meu serviço	.60		.62
	11 Todas as minhas funções me despertam interesse	.62		.66
	16 Sou competente a avaliar os elementos mais importantes de uma situação	.55		.56
	17 A imagem da PRM é importante para mim	.54		.59
<b>Fator 3</b>	32 Tento atuar rapidamente nas situações surgidas no meu turno	.63		.54
	7 Penso que a PRM é um bom local para trabalhar	.60		

Satisfação						.60	
	14. Sinto que estou bem integrado na instituição profissional a que pertenço		.66			.61	
	33. Auxilio os colegas na execução das tarefas		.56			.69	
	34. Preocupo-me em aprimorar os meus conhecimentos		.50			.65	
Fator 4 Relacionamento	8 Tenho dificuldade em relacionar-me com os meus colegas		.53			.43	
	39 Tenho pouco interesse na execução das minhas tarefas		.65			.50	
	40 Tenho de desempenhar funções que não se adaptam à minha personalidade		.65			.71	
Engenvalue				4.79	3.14	1.89	1.76
% Variância explicada				23.94	9.42	8.80	23.94

Embora os fatores não estejam agrupados àqueles que inicialmente forma definidos, os itens foram reunidos de um modo semântico coerente, podendo ser facilmente justificados em termos teóricos.

O primeiro fator (ver tabela 9) contempla 6 itens, explicando 23.94% da variância e engloba itens relacionados com a autodomínio. Pretende compreender a capacidade do polícia dominar o seu comportamento com o público e com os diferentes elementos da hierarquia, bem como a sua atitude em relação ao grupo.

O segundo fator (ver tabela 9) engloba, 7 itens relacionados com à adaptação e integração. Visa avaliar à adaptação e integração de ajustar o desempenho perante novas situações e a forma como os membros se sentem integrados na PRM.

O terceiro fator (ver tabela 9) enquadra 4 itens, dizendo respeito à satisfação profissional. Avalia o bem-estar no que diz respeito à profissão.

Por último, o quarto fator (ver tabela 9) enquadra 3 itens e está relacionado com o relacionamento. Pretende compreender a capacidade de relacionamento humano com o público e com os diferentes elementos da hierarquia, bem como a sua atitude em relação ao grupo.

Tendo em conta todos os aspetos de análise de conteúdo dos itens e dos fatores, a escala de conceção de desempenho profissional para os Polícias (ECDP-P) mostrou ser adequada por ter bons indicadores psicométricos.

#### **4.8.2. Análise da fiabilidade**

Obeve-se um indicador do grau de fiabilidade das subescalas através do método da consistência interna com recurso ao coeficiente *Alpha de Cronbach* (ver tabela 10). O valor de *Alpha de Cronbach* de cada uma das quatro subescalas oscila entre .76 e .84 pelo que, de acordo com Maroco (2007) pode concluir-se que a escala possui consistência interna.

**Tabela 10: Valor de sensibilidade e fiabilidade**

	N	Nº de itens	Mínimo	Máximo	Média	D.P	Assimetria	Curtose	Alpha de Cronbach
<b>Fator1</b>	62	6	6.00	29.00	17.02	6.62	.20	-.16	.84
<b>Fator2</b>	62	7	10.00	35.00	28.58	5.34	-.53	.70	.81
<b>Fator3</b>	62	4	4.00	20.00	15.94	3.47	-.18	.34	.70
<b>Fator4</b>	62	3	3.00	15.00	6.85	3.18	.80	-.07	.76

### 4.8.3. Análise da sensibilidade

De acordo com os valores de assimetria e curtose presentes na (tabela 10) para duas subescalas do questionário, obtiveram-se valores próximos de zero, que podem ser associados a uma distribuição normal. Sendo assim, este instrumento possui uma boa capacidade para discriminar os sujeitos face às dimensões a avaliar.

## 5. Natureza e diferenças de grupo

### 5.1. Stresse ocupacional

Os valores da média e de desvio-padrão das respostas ao stresse pela amostra final apresentam-se na tabela 11.

**Tabela 11: Valores de média e desvio-padrão do stresse**

	N	Mínimo	Máximo	Média	DP
<b>Stressor organizacionais</b>	64	15.00	56.00	37.56	10.97
<b>Stressor operacionais</b>	64	3.00	21.00	12.97	5.61

De forma mais específica, o fator relativo aos stressor organizacionais apresentou um valor mínimo de 15, enquanto o máximo foi 56, pelo que os resultados obtidos vão ao encontro das nossas expectativas aquando do questionário aplicado. Por sua vez, a média da dimensão em análise foi de 37.56 (DP=10.97), o que demonstra uma perceção moderada da existência de stresse ocupacional dos elementos da PRM que integram a nossa amostra.

Por último, o fator associado aos stressor operacionais apresentou uma média de 12.97 (DP=5.61), sendo o valor mínimo 3 e máximo de 21. Estes valores evidenciam a perceção da existência de um menor nível de stresse ocupacional face às questões relativas à dimensão dos stressor operacionais, comparativamente com os resultados obtidos ao nível do fator referente aos stressor organizacionais.

## **5.2. Desempenho profissional**

Os valores da média e de desvio-padrão das respostas ao ECDP-P pela amostra final apresentam-se na tabela 12.

**Tabela 12: Valores da média e desvio-padrão na ECDP – P total**

	N	Mínimo	Máximo	Média	DP
		o			
<b>Autodomínio</b>	62	6.00	29.00	17.02	6.62
<b>Adaptação e integração</b>	62	10.00	35.00	28.58	5.34
<b>Satisfação</b>	62	4.00	20.00	15.94	3.47
<b>Relacionamento</b>	62	3.00	15.00	6.85	3.18

De forma mais específica, o fator associado a autodomínio apresentou uma média de 17.02 (DP=6.62), sendo o valor mínimo 6 e máximo 29. Estes valores evidenciam a capacidade do polícia no autodomínio perante o público e com os diferentes elementos da hierarquia, bem como, com a sua atitude em relação ao grupo.

O segundo fator associado à adaptação e integração apresentou o valor mínimo de 10 e máximo 35, pelo que os resultados obtidos vão ao encontro das nossas expectativas aquando do questionário aplicado. Por sua vez, a média da dimensão em análise foi de

28.58 (DP=5.34), o que demonstra a capacidade de ajustar o desempenho perante novas situações.

O terceiro fator associado à satisfação apresentou uma média de 15.94 (DP=3.47), sendo o valor mínimo 4 e máximo de 20. Estes valores dizem respeito ao nível do desempenho profissional por parte dos elementos da PRM.

Por último, o fator associado ao relacionamento apresentou uma média de 6.85 (DP=3.18), sendo o valor mínimo de 3 e máximo de 15. Estes valores evidenciam a perceção da existência de menor nível do relacionamento por parte dos elementos da PRM.

**Tabela 13: Diferenças no desempenho em função do sexo**

	<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>	<b>t-test</b>	<b>p</b>
<b>F1</b>	<b>Mulheres</b>	17	18.24	7.08	.89	.38
	<b>Homens</b>	45	16.56	6.46		
<b>F2</b>	<b>Mulheres</b>	17	29.24	4.04	.59	.56
	<b>Homens</b>	45	28.33	5.77		
<b>F3</b>	<b>Mulheres</b>	17	16.47	2.53	.74	.46
	<b>Homens</b>	45	15.73	3.77		
<b>F4</b>	<b>Mulheres</b>	17	8.06	3.21	1.87	.07
	<b>Homens</b>	45	6.40	3.08		

Quando analisa-se a distribuição das respostas por sexo (ver tabela 13), verifica-se que a média das mulheres (M=18.24; DP=7.08) que percecionam o autodomínio no desempenho profissional difere da média dos homens (M=16.56; DP=6.46). Nesse sentido, a média das mulheres quanto à adaptação e integração é de (M=29.24; DP=4.04), para as mulheres, e (M=28.33; DP=5.77), para os homens.

Quanto à satisfação, os resultados foram de (M=16.47; DP=2.53), para as mulheres e (M=15.73; DP=3.77), para os homens. No que concerne ao relacionamento, verifica-se que a média das mulheres é de (M=8.06; DP=3.21) e a média para homens é (M=6.40; DP=3.08).

Face aos resultados apurados, chegámos à conclusão que é no fator 4 onde verifica-se o maior declive, comparativamente com os outros fatores. Ou seja, no que diz respeito

ao “relacionamento” denota-se que as mulheres são mais propensas a criar uma boa relação interpessoal.

**Tabela 14: Diferenças no desempenho em função da idade**

	19-30 Anos					31- 40 Anos					41 ou mais				
	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP
<b>F1</b>	32	6.00	29.00	17.38	6.59	17	8.00	28.00	16.29	6.67	13	6.00	28.00	17.08	7.09
<b>F2</b>	32	10.00	35.00	27.78	5.26	17	11.00	34.00	28.12	5.94	13	19.00	35.00	31.15	4.14
<b>F3</b>	32	11.00	20.00	16.50	2.62	17	8.00	19.00	15.35	3.33	13	4.00	20.00	15.31	5.20
<b>F4</b>	32	3.00	15.00	6.75	3.06	17	3.00	11.00	6.71	2.26	13	3.00	15.00	7.31	4.48

A variável idade foi recategorizada em três categorias, que designámos por escalão etária de polícias (entre 19 a 30 anos; entre 31 a 40 anos; e de 41 ou mais). Como podemos conferir na tabela 14, em termos da análise do escalão etária de polícias, permitem-nos verificar que a média mais elevada encontra-se associada ao fator adaptação e integração, quando se trata de polícias com 41 ou mais anos de idade (M=31.14; DP=4.14). Seguem-se os polícias com idade entre 31 a 40 anos (M=28.12; DP=5.94), seguidos da faixa etária de 19 a 30 anos (M=27.78; DP=5.26).

Essa diferença mostra que, o fator “adaptação e integração”, em relação a média da idade com 41 ou mais anos têm melhor índice de resultados em relação a outros fatores da amostra estudada.

**Tabela 15: Análise da variância dos resultados no desempenho em função da idade**

	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>F 1</b>	.15	.87
<b>F 2</b>	1.99	.15
<b>F3</b>	.87	.42
<b>F4</b>	.16	.85



Tendo em conta a análise dos resultados presentes na tabela 15, pode-se afirmar que existem diferenças estatisticamente significativas, relativamente ao desempenho em função da idade que compõem a amostra do estudo.

**Tabela 16: Diferenças no desempenho em função das habilitações**

	Ensino básico					Ensino secundário					Ensino superior				
	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP
<b>F1</b>	29	8.00	28.00	17.38	6.21	26	6.00	29.00	18.15	6.91	7	6.00	21.00	11.29	4.68
<b>F2</b>	29	10.00	35.00	30.07	5.38	26	11.00	33.00	26.31	5.11	7	27.00	33.00	30.86	2.54
<b>F3</b>	29	4.00	20.00	16.41	3.77	26	8.00	20.00	15.08	3.15	7	11.00	20.00	17.14	3.02
<b>F4</b>	29	3.00	15.00	6.69	3.51	26	3.00	13.00	7.54	2.96	7	3.00	8.00	5.00	1.63

No que respeita à distribuição dos inquiridos em relação às habilitações académicas, os dados da tabela 16, permitem-nos verificar que, à média de fator relacionado à adaptação e integração de polícias que frequentaram o ensino superior (M=30.86; DP=2.54) revelam ter melhores resultados perante o desempenho em função das habilitações académicas. Seguem-se os polícias que frequentaram o ensino básico (M=30.07; DP=5.38), seguidos dos polícias que frequentaram o ensino secundário (M=26.31; DP=5.11).

Também foram encontradas diferenças estatisticamente significativas nos factores: autodomínio (F= 3.28; p=.05); à adaptação e integração (F= 4.61; p=.01); à satisfação (F=1.52; p=.23), e o relacionamento (F=1.89; p=.16), o qual nos mostra que os polícias com habilitações ao nível do ensino superior mostram ter melhores resultados perante ao fator de adaptação e integração.

**Tabela 17: Análise da variância dos resultados no desempenho em função das habilitações**

	F	p
<b>F 1</b>	3.28	.05
<b>F 2</b>	4.61	.01
<b>F3</b>	1.52	.23
<b>F4</b>	1.89	.16

Tendo em conta a análise dos resultados presente na tabela 17, pode-se afirmar que existem diferenças estatisticamente significativas, relativamente ao desempenho em função das habilitações que compõem a amostra do estudo, apenas no fator associado à autodomínio ( $F=3.28$ ,  $p < .05$ ) e no fator associado à adaptação e integração ( $F=4.61$ ,  $p < .05$ ). No fator 1 no sentido de melhores resultados para os participantes que possuem o ensino secundário, e no fator 2, para os que possuem o ensino superior.

**Tabela 18: Diferenças no desempenho em função de anos de serviço**

	Menos de 5 anos					Entre 6 a 10 anos					Entre 11 a 20 anos					Mais de 21 anos				
	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP	N	Min	Max	M	DP
<b>F1</b>	17	6.00	28.00	18.65	6.84	24	8.00	29.00	16.13	6.06	8	9.00	28.00	18.63	7.85	13	6.00	26.00	15.54	6.68
<b>F2</b>	17	20.00	35.00	27.65	4.30	24	10.00	34.00	27.46	6.51	8	22.00	33.00	29.13	3.72	13	19.00	35.00	31.54	4.16
<b>F3</b>	17	11.00	20.00	16.06	2.95	24	8.00	20.00	16.08	3.00	8	11.00	19.00	16.13	2.85	13	4.00	20.00	15.38	5.22
<b>F4</b>	17	3.00	15.00	6.65	3.26	24	3.00	13.00	6.54	2.52	8	5.00	12.00	8.38	2.88	13	3.00	15.00	6.77	4.28

Relativamente ao tempo de serviço dos inquiridos (ver tabela 18), a distribuição ilustra a média mais elevada ao fator de adaptação e integração, nos polícias que estão com mais de 21 anos de serviço (M=31.54; DP=4.16). Seguem-se os polícias que estão entre 11 a 20 anos de serviços (M=29.13; DP=3.72), seguido dos polícias que estão há menos de 5 anos de serviço (M=27.65; DP=4.30), sendo que por último estão os polícias que têm 6 a 10 anos de serviço (M=27.46; DP=6.51).

Face aos resultados apurados, chegámos à conclusão que é no fator 2 onde verifica-se a média mais elevada, comparativamente com os outros fatores. Ou seja, no que diz respeito à “adaptação e integração” denota-se que os polícias com mais de 21 anos de serviço, apresentam melhor nível de desempenho em relação aos mais novos.

**Tabela 19: Análise da variância dos resultados no desempenho em função de anos de serviço**

	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>F 1</b>	.86	.47
<b>F 2</b>	1.98	.13
<b>F3</b>	.13	.94
<b>F4</b>	.71	.55

Os resultados da tabela 19 mostram que, na variável do desempenho em função de anos de serviços, existem diferenças estatisticamente significativas entre os profissionais de polícia quanto ao autodomínio, adaptação e integração, à satisfação e ao relacionamento.

## **6. Discussão dos resultados**

Numa fase inicial da análise dos resultados da investigação, foram validadas as qualidades métricas das escalas utilizadas na medição das variáveis em estudo: (i) stresse ocupacional e (ii) desempenho profissional da Polícia da República de Moçambique.

Os nossos objetivos e as hipóteses são relativos à adaptação das escalas para a realidade moçambicana. A *Escala de Stresse Percebido* (ESP) desenvolvida por Cohen, Kamarch e Mermelstein (1983), foi validado para a população portuguesa por Morreira (2002), e a *Escala sobre a Conceção de Desempenho Profissional para Polícias* (ECDP-P), construída por Carvalho e Silva (2012), inspirada no instrumento utilizado pela Polícia de Segurança Pública portuguesa, prendeu-se analisar se os referidos instrumentos apresentavam qualidades métricas satisfatórias que permitissem a sua utilização na presente investigação. Tendo em conta este objetivo, os resultados obtidos com a versão moçambicana destas escalas são favoráveis, reforçando assim a ideia de se prosseguir com a sua aplicação e uso no estudo empírico, tal como efetuado por outros (Morreira, 2002; Carvalho *et al.*, 2012).

Por sua vez, a análise da precisão e da validade de construto da versão moçambicana do critério *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) com os critérios definidos por

Augusto Chabana

Maroco (2007), revela resultados igualmente satisfatórios, apoiando também a decisão da sua aplicação e uso no estudo em relação à análise de stresse ocupacional e desempenho profissional. Esta versão do instrumento, aliás, tem sido utilizada em diversos estudos que têm contribuído para revelar melhores resultados de stresse ocupacional e desempenho profissional (Maroco, 2003; Pestana & Gageiro, 2005), apresentando também estudos psicométricas satisfatórias.

De acordo com os dados obtidos, a hipótese 3 foi parcialmente confirmada, pois analisando os dois fatores de stresse ocupacional (stressor organizacionais e stressor operacionais), verificou-se que apenas o fator relativo aos stressor organizacionais está perfeitamente associado de forma significativa e positiva com o stresse ocupacional, o que demonstra uma perceção moderada da existência de stresse ocupacional dos elementos da PRM que integram a nossa amostra (ver tabela 11). Assim sendo, no presente estudo aquando da análise da medida da ESP por fatores, constatamos que o fator que apresenta uma média com resultado mais alto é o fator 1, “stresse organizacionais”, com uma média de 37.56, o que nos indica realmente que a resposta poderá ter sido conforme o que é aceite pelo questionário.

Era esperado, relativamente ao sexo e idade, que existissem diferenças significativas das médias de stresse ocupacional, no sentido de resultados mais favoráveis para os homens, os polícias mais velhos e, com mais anos de serviço (hipótese 3). Num estudo da *European agency for Safety and Health at Work* (2010) entre os anos de 1995 e 2005 a prevalência de stresse ocupacional, ao nível da Europa, foi superior em homens em relação às mulheres, embora a diferença não fosse muito grande (a prevalência de stresse era de 23% para os homens e 20% para as mulheres).

Estes resultados são compatíveis com os resultados apresentados no estudo realizado por Morreira (2002) onde se analisaram diferenças a nível dos fator de stresse ocupacional.

Analisaram-se também os níveis de desempenho profissional, avaliando a presença de diferenças de grupo, em função do sexo e idade, com resultados mais favoráveis para os homens, os polícias mais velhos e, com mais anos de serviço (hipótese 4).

É de referir que a amostra na sua generalidade parece estar a revelar bons resultados de desempenho profissional (Maroco, 2003; Pestana & Gageiro, 2005). Tal situação poderá ser explicada pelo fato de existirem diferenças estatisticamente significativas,

relativamente ao desempenho em função do sexo e idade, habilitações académicas e, anos de serviço que compõem a amostra do estudo.

Neste âmbito, os resultados obtidos em quatro fatores de desempenho profissional (o autodomínio; a adaptação e integração; a satisfação e, o relacionamento) sugerem que existe maior nível de desempenho no fator relacionado à adaptação e integração, pois é neste fator, onde apresenta-se a média mais alta, em quase todas as variáveis sociodemográficas da nossa amostra. No respeitante à variável sexo pudemos verificar que as mulheres revelam maior nível de desempenho que os homens.

Já no que diz respeito a idade dos elementos da PRM, os resultados do nosso estudo, revelam que existe melhor desempenho profissional, nos polícias que têm 41 ou mais anos de idade, seguidos dos polícias que estão entre 31 a 40 anos, ou seja, na variável idade os polícias mais velhos têm valor de média superior aos mais novos. Estes resultados vêm ao encontro das conclusões previamente avançadas, uma vez que sendo 19 anos a idade normal de ingresso na PRM, quanto mais velho for o agente mais experiência no serviço deverá ter. Em relação à variável habilitações académicas, revela-se que os polícias com ensino superior, apresentam à média mais alta do que os restantes. Este fato poderá ocorrer devido ao fato dos polícias com ensino superior desempenharem na sua grande maioria cargos de chefia, revelando-se mais eficazes em aspetos de adaptação e integração.

Relativamente à variável anos de serviço observa-se uma diferença estatisticamente significativa entre os polícias com 21 anos de serviço, apresentando valor de média mais elevado, seguido dos polícias que estão entre 11 a 20 anos de serviço. Os resultados deste estudo poderão contribuir para uma boa intervenção perante os níveis de stresse e desempenho para à polícia moçambicana.

## **7. Conclusão**

No âmbito da Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais e Segurança Interna, foi desenvolvida uma investigação na vertente do stresse ocupacional e do desempenho profissional da Polícia da República de Moçambique.

Os resultados deste estudo permitiram analisar as diferentes dimensões que constituíram os instrumentos aplicados na amostra, examinar os itens de cada uma das dimensões, com base nas respetivas médias, desvio-padrão e percentagens da resposta, bem como, analisar as associações das diferentes dimensões, de modo a obter-se esclarecimentos sobre os objetivos em análise.

De uma forma geral, verificou-se que os polícias da PRM mostram considerável sensibilidade ao nível de stresse ocupacional, relacionada com acontecimentos que são inerentes ao próprio desempenho da sua atividade profissional, nomeadamente, os “stressor organizacionais”, seguindo-se os “stressor operacionais”. Com os resultados deste estudo, retivemos 11 itens às escalas iniciais, 8 relacionados com stressor organizacionais, e outros 3 relacionados com stressor operacionais. Após a aplicação de uma análise fatorial exploratória, com recurso ao método de extracção em componentes principais, pudemos constatar que estávamos perante dois fatores. Ou seja, os itens agruparam-se de acordo com duas grandes categorias (organizacionais e operacionais).

De realçar que todos os itens apresentaram saturações fatoriais superior a .40, valor considerado bom por Maroco (2007) e Pestana e Colaborador (2005). Em termos de consistência interna a escala de stresse, o valor de *Alpha Cronbach* oscila entre .74 e .80.

No que concerne o desempenho profissional, com os resultados deste estudo, retivemos 20 itens às escalas iniciais, 6 relacionados com autodomínio, 7 itens relacionados com adaptação e integração, 4 itens relacionados com a satisfação profissional, e outros 3 relacionados com o relacionamento. Em termos de atributos organizacionais, a maioria dos polícias tinham experiência total na profissão entre 11 a 20 e 21 anos de serviço, estando por último os polícias com anos de serviço compreendidos entre os 6 a 10 anos. Observou-se ainda, que a idade influencia o desempenho profissional, constatando-se, que os polícias mais velhos entre 31 a 40 e 41 ou mais anos de idade, percecionam valores mais elevadas no desempenho profissional por “adaptação e integração”, o que indica que, quanto mais velho for mais experiência têm.

Assim, a consistência interna da escala do desempenho profissional, o valor de *Alpha de Cronbach* oscila entre .76 e .84, valores considerados como excelentes indicadores de consistência interna, na medida em que apresentaram-se como superiores a .70 (Maroco, 2007).

No que diz respeito à caracterização e análise descritiva dos processos/dimensões do stresse ocupacional nos elementos da PRM pudemos constatar que os valores gerais do questionário foram no sentido de existir uma moderada perceção de stresse ocupacional por parte dos elementos da PRM. Procedemos seguidamente à averiguação de possíveis diferenças estatisticamente significativas entre variáveis sociodemográficas e face às pontuações médias dos fatores do desempenho profissional. Este apresentou diferenças estatisticamente significativas em termos de adaptação e integração.

Em suma, se analisamos os resultados apresentados, quer da análise fatorial exploratório, quer da consistência interna, à luz dos critérios de determinação dos fatores estabelecidos, podemos afirmar que a adaptação dos questionários ao contexto da polícia moçambicana possui excelentes qualidades psicométricas iniciais.

Por último, concluímos que as variáveis analisadas na presente investigação (conceção de desempenho e stresse) confirmam a ideia de que o stresse tem um papel importante no desempenho profissional, particularmente no que concerne à conceção de desempenho dos elementos da PRM.

Existem algumas limitações neste estudo que importa referir. Tendo em conta a ideia inicial era o cruzamento dos dados entre o stresse ocupacional e o desempenho profissional, consideramos que houve uma lacuna da nossa parte no que concerne à transmissão do que se pretendia para o estudo, o que levou a não conseguir a totalidade dos dados pretendidos. Este fato vem na esteira das imensas dificuldades que encontramos quando pretendemos informações ou realizar um estudo à distância, devido à impossibilidade de efetuarmos o estudo *in loco*, pois muitas vezes os nossos colaboradores, que muito temos a agradecer, não conseguem compreender exatamente o que pretendemos, aliado à nossa falha na comunicação.

Segundo, é uma investigação que não é tão abrangente e caracterizadora de todo o universo da PRM como desejaríamos que fosse, limitando-se a uma pequena amostra da população policial. A bibliografia referente ao stresse ocupacional também se revelou algo limitativa, visto que as investigações sobre este tema em contextos policiais são muito



escassas, sendo a maioria delas em língua estrangeira, reportando-se a países estrangeiros, os quais evidenciam outras realidades. No que diz respeito a bibliografia sobre o desempenho profissional em contexto policial, esta mostrou ser igualmente escassa, sendo que a nível da realidade moçambicana nada foi encontrado sobre a temática. Estas evidências limitativas são também elas reveladoras do interesse e inovação do presente estudo.

Como recomendações para o desenvolvimento de trabalhos futuros, destacam-se as seguintes: (i) abranger uma amostra maior e que contemple várias regiões do País, no sentido de ser o mais representativo possível dos profissionais da PRM; (ii) desenvolver investigações de natureza qualitativa e quantitativas, que permitam compreender mais em profundidade a complexidade da problemática estudada e vivida pelos elementos da PRM; estabelecer estudos de natureza longitudinal, de forma a ultrapassar a natureza descritiva e correlacional dos estudos transversais. Outro aspeto a considerar em estudos futuros seria o de recorrer a outros indicadores de desempenho global, e não apenas à conceção do desempenho policial do próprio agente, como por exemplo, cruzar alguns dados institucionais de execução/avaliação (avaliação da chefia) com os dados da sua auto-avaliação.

Por fim e de forma a concluirmos o nosso trabalho, somos da opinião que deveriam ser feitos mais estudos relacionados com o stresse na PRM, com intuito de confirmar e infirmar se é plausível o stresse ser apreciado como uma doença profissional, isto pelos riscos que o mesmo permanentemente impõe na vida quotidiana do elemento policial, e que consequentemente pode provocar doenças de evolução prolongada.

## **Referências Bibliográficas**

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2003). *Prevenção de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho*.
- Almeida, L., & Freire, T. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (4.<sup>a</sup> ed.). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Alves, M. (2008). *Estudo de Fontes de Stresse em Enfermeiros que Trabalham nos serviços de Internamento Clínico de um Hospital Central*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Universidade Fernando Pessoa: Porto.
- Amaranto, E., Steinberg, J., Castellano, C., & Mitchell, R. (2003). Police Stress Interventions. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 3 (1), 47-53.
- Anshel, M., Robertson, M., & Caputi, P. (1997). Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 337-256.
- Anson, R., & Bloom, M. (1988). Police stress in an occupational context. *Journal of Police Science and Administrations*, 16 (4), 229-33.
- Barroso, A., & Pereira, D. (1996). *Pessoas e Empresas nos Anos 90*. Coleção: Gestão Criativa (1.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: IEFP.
- Beal, D., Weiss, H., Barros, E., & MacDermid, S., (2005). An episodic process model of affective influences on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90 (6), 1054-1068.
- Bettencourt, H., & Soeiro, C. (2003). *Polícia e Justiça*. Coimbra: Editora Coimbra.
- Bianchi, E. (2000). Enfermeiro Hospitalar. *Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo*, 34 (4), 390-400.
- Bicho, L., & Perreira, S. (2007). *Stress Ocupacional*. Coimbra: Departamento de Engenharia Civil. Coimbra: Instituto Superior de Engenharia de Coimbra do Instituto Politécnico de Coimbra.
- Bilhim, J. (2009). *Teoria Organizacional – Estrutura e Pessoas* (6.<sup>a</sup> ed.) revista e actualizada. Lisboa: ISCP.
- Broadbent, P., Creissen, G., Kular, B., Wellbum, A., & Mullineaux, P. (1995). Oxidative Stress responses in transgenic tobacco containing altered levels of glutathione reductase activity. *The Plant Journal*, 8, 247-255.
- Brown, J., & Campbell, E. (1994). *Stress and Policing: Sources and Strategies*. Chichester: John Wiley & Sons.

- Burke, R., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian Police Officers: potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress*, 1, 64-83.
- Caetano, A. (1998). *Avaliação do Desempenho – Metáforas, Conceitos e Práticas*. Lisboa: RH Editora.
- Caetano, A. (1999). *Mudança Organizacional e Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- Caetano, A., & Vala, J. (2000). *Gestão de Recursos Humanos: Contexto, processos e Técnicas*. Lisboa: Editora RH.
- Caetano, M. (1990). *Manual de Direito Administrativo*. (10.<sup>a</sup> ed. – 3.<sup>a</sup> Reimpressão). Tomo II. Coimbra: Almedina.
- Caetano, M. (1991). *Manual de Direito Administrativo* (10.<sup>a</sup> ed.). Coimbra: Coimbra Editora.
- Caetano, M. (2004). *Manual de Direito Administrativo* (10.<sup>a</sup> ed.). Coimbra: Almedina.
- Caldeira, M. (2004). *Confronto com a morte na actuação policial: estudo exploratório*. Dissertação de Licenciatura no Curso de Formação de Oficiais de Polícia. ISCPSI: Lisboa.
- Camara, P., Guerra, P., & Rodrigues, J. (2013). *Novo Humanator XXI: Recursos Humanos e Sucesso Empresarial* (6.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Carvalho, A. (1998). *Manual do Secretariado Executivo*. São Paulo: D'Livros.
- Carvalho, C., & Silva, J. (2012). Desempenho e Inteligência Emocional Em Contexto Policial: *Construção e Validação da Escala de Conceção de Desempenho Profissional para Polícias*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Universidade dos Açores Departamento de Ciências da Educação: Ponta Delgada.
- Chambel, M. (2005). Stress e Bem-estar nas Organizações. In M. Pinto, & S. Silva (ed.), *Stress e Bem-Estar: Modelos e Domínios de Aplicação*. Lisboa: Climepsi.
- Chiavenato, I. (1983). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (3.<sup>a</sup> ed.). São Paulo: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1987). *Teoria Geral da Administração* (4.<sup>a</sup> ed.). São Paulo: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1995). *Recursos Humanos* (3.<sup>a</sup> ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- Chiavenato, I. (2005). *Administração nos Novos Tempos*. São Paulo: Edição Elsevier.
- Clemente, P. (2006). *A Polícia em Portugal*. Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 4, 385 - 396.

- Collins, P., & Gibbs, A. (2003). *Stress in Police Officers: a study of the origins, prevalence and sverity of stress-related symptoms within a country police force*. Occupational, 53 (4), 256-264.
- Constituição da República de Moçambique.
- Cooper, C., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: a review and critique of theory, research and applications*. Londres: Sage Publcatons.
- Correia, S. (1994). *Polícia*. Lisboa: Dicionário Jurídico da Administração Pública.
- Costa, N. (1998). *Identificação de Stress, Manifestação e Satisfação Profissional dos Auxiliares de Acção Médica do Hospital de Faro*. Trabalho elaborado no âmbito do XXXVIII Curso de Medicina do Trabalho ministrado pela ENSP. Universidade Nova de Lisboa: Lisboa.
- Costa, R. (2003). *Persona – Manual Prático de Gestão das Pessoas*. Lisboa: Bertrand Editora.
- Cunha, P. (2004). *Prevenção e Gestão do Stress na Polícia de Segurança Pública: A função do suporte social interno*. Dissertação de Licenciatura no Curso de Formação de Oficiais de Polícia. ISCPSI: Lisboa.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2014). *Manual de Comportamento organizacional e Gestão* (7.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Produção Editora.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work related stress*. Luxemburg: Office for Oficial Publications of the European Communities.
- Decreto-lei n.º 54/75, de 17 de maio.
- Decreto-lei n.º 5/79, de 26 de maio.
- Decreto-lei n.º 27/99, de 24 de maio.
- Decreto n.º 16/2013, de 12 de agosto.
- Dias, A. (2001). *Liberdade, Cidadania e Segurança*. Coimbra: Almedina.
- Dias, R. (2009). *Stress e Satisfação Profissional na Polícia de Segurança Pública: estudo comparativo*. Dissertação de Licenciatura não pública. ISCPSI, Lisboa.
- Dias, H. (2012). *Metamorfoses da Polícia: Novos Paradigmas de Segurança e Liberdade*. Coimbra: Almedina.
- Esteves, A., & Gomes, A. (2013). Stress Ocupacional e Avaliação Cognitiva: Um estudo com forças de segurança. *Saúde e Sociedade*, 22 (3), 701-713.
- Enciclopédia Luso-Brasileira de Cultura 15.º. Lisboa: Editora Verbo.

- European Agency for Safety and Health at Work (2010). Acedido em março de 2015, de <http://osha.europa.eu/pt/topics/stress>.
- Fernandes, A., & Caetano, A. (2007). "Avaliação do Desempenho", In Caetano, A., & Vala, J. (Eds.). *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas* (3.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Editora RH.
- Fernandes, D. (2008). *Avaliação do desempenho docente: desafios, problemas e oportunidades*. Lisboa: Texto Editores.
- Frasquilho, M. (2005). Medicina, Médicos e Pessoas: compreender o stress para prevenir o burnout. *Acta Médica Portuguesa*, 18, 433-444.
- Freitas, G., Mello, P., & Almeida, R. (2009). *Organizações Policiais em revista*. Campinas: Pontes Editores.
- Gatchel, R., Baum, A., & Krantz, D. (1989). *An Introduction to Health Psychology*. New York: McGraw-Hill International Editions.
- Goodman, A. (1990). "A Model for Police Officer Burnout". *Journal of Business and Psychology*, 5, 85-99.
- Hammer, T., Saksvik, P., Nytro, K., Torvatn, H., & Bayazit, M. (2004). *Expanding the Psychosocial work environment: workplace norms and work-family conflict as correlates of stress and health*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1), 83-97.
- Hespanhol, A. (2005). *Burnout e Stress Ocupacional*. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7 (1/2), 153-162.
- Hoffman, R., & Collingwood, T. (2005). *Fit for duty: Na officer's guide to total fitness* (2.<sup>a</sup> ed.). United Kingdom: Human Kinetics.
- Ivancevich, J. (2008). *Gestão de Recursos Humanos*. São Paulo: McGraw-Hill.
- Katz, R., Lott, M., & Arbus, P. (1995). Pharmacotherapy of post-traumatic stress disorder with a novel psychotropic. *Anxiety*, 1, 169-74.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., Vet, H., & Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: Systematic review. *Journal of Occupational and Environment Medicine*, 53 (8), 856-866.
- Lazarus, R., & Launier, R. (1978). *Stress Related Transactions between Person and Environment*. In *Perspectives in Interactional Psychology*, ed. L. pervin, M. Lewis, 287-327. New York: Plenum Press.

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R., & Monat, S. (1985). *Stress and Coping*. New York: Colombia Press University.
- Lazarus, R., Delongis, A., Folkman, S., & Gruen, R. (1985). Stress adaptational outcomes: The problem of confounded measures. *American Psychologist*, 40 (7), 770-779.
- Lazarus, R. (1993). Why We Should Think of Stress as a Suggest of Emotion. *Handbook of Stress, Theoretical and Clinical Aspects*. New York: Free Press.
- Lei n.º 11/78, de 15 de agosto.
- Lei n.º 19/92, de 31 de dezembro.
- Levinson, H. (1976). *Avaliação de Que Desempenho? In Gestão de Pessoas, não de Pessoal*. Rio de Janeiro: Editora Campus.
- Lima, R. (2008). *100 mil professores na rua*. *Expresso*. Acedido em Março de 2015, de <<http://aelou.expresso.Pt/100-mll-professores-na-rua=1262140>>
- Lior, B., Abod., M., & Nieto, J. (1995). *Fundamento Psicosociales del comportamiento en las organizaciones. Ciencias Psicosociales Aplicadas a la Salud*. Madrid: Interamericana McGaw-Hill.
- Lourenço, A., & Hamela, E. (2012). *Conferência Internacional sobre Desafios da Formação Policial no contexto da Governação Democrática*. Maputo: Alcance Editores.
- Lopes, A. (2007). *Generalidade e Singularidades da Doença em família: percepção da qualidade de vida, stress e comping*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica Sistémica. Universidade de Coimbra: Coimbra.
- Machado, A. (2006). *Organizações – Introdução à gestão e Desenvolvimento das pessoas*. Espanha: Autonomia 27, Lda.
- Machado, A. (2007). A Tentação de Avaliar e Seus Problemas: Avaliação e Gestão do Desempenho. In Almeida, C., Abreu, C., Catana, D., Monteiro, F., Silva, G., Fernandes, L., Valente, M., Dias, M., Faria, M., & Santos, P. *Estudos de Homenagem ao Juiz Conselheiro António da Costa Neves Ribeiro*, 671-693. Coimbra: Almedina.

- Madureira, C., & Rodrigues, M. (2007). Avaliação de Desempenho no contexto da Administração Pública. *Atas do 3.º Encontro INA A reinvenção da Função Pública*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Malagris, R., & Friorito, A. (2006). Avaliação do Nível de Stress de Técnicos da Área de Saúde. *Estudos de Psicologia*, 23 (4), 391-398.
- Maroco, J. (2003). *Análise Estatística. Com Utilização do SPSS*. (2.ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística. Com a Utilização do SPSS*. (3.ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Martins, L. (2003). Saúde mental dos profissionais de saúde. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 1 (1), 56-68.
- Martins, M. (2005). *Sintomas de Stress em Professores das Primeiras Séries do Ensino fundamental: um estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado. ULHTCE: Lisboa.
- Martins, S. (2008). *Stress e Estilos de Vida nos Estudantes de Medicina da Universidade de Minho, Tese de Mestrado não publicado*. Universidade do Minho: Braga.
- Mcintyre, T. (1994). Stress e os profissionais de Saúde: Os que Tratam Também Sofrem. *Análise psicológica*, 2 (3), 193-200.
- McGreedy, K. (1974). Selection Practices and the Police Role. *Police Chief*, 41, 41-43.
- Melo, E., Rodolfo, M., Caçoilas, S. (1993). *Stress Laboral*. Trabalho realizado no âmbito de Investigação em Personalidade do Curso de Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho ministrado pelo ISLA. Lisboa: ISLA. Acedido em Março de 2015, de [www.cm-nisa.pt/site biblioteka/historialocal/literatura/stresslaboral.pdf](http://www.cm-nisa.pt/site biblioteka/historialocal/literatura/stresslaboral.pdf);
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1997). Stress Ocupacional em Profissionais da Saúde e do Ensino. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 53-71.
- Melo, S. (2012). *Stress Relacionado com o Trabalho e Burnout em Técnicos de Radiologia*. Dissertação de Mestrado de Gestão em Saúde. Universidade Nova de Lisboa: Lisboa.
- Mendes, J., & Sarmiento, M. (2010). Gestão do Desempenho a Partir das Competências. *PROELIUM Revista de Academia Militar*, 13, 2010.

- Miranda, J. (2003). *Estudos de Direito de Polícia*, (Vol. 1). Seminário de Direito Administrativo. Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa: Lisboa.
- Molina, O. (1996). *Estresse no Cotidiano*. São Paulo: Pancast Editora.
- Monat, A., & Lazarus, R. (1991). *Stress and Coping: An anthology*. New York: Colombia.
- Morreira, J. (2002). *Altera Pars Auditar: The dual influence of the quality of Relationships upon Positive and Negative Aspects os Coping with Stress*. Unpublished doctoral dissertation. University of Lisbon: Portugal.
- Motowidlo, S. (2008). Job Performance. In I.B. Weiner, W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Maslach, C., & Jackson, E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto CA: Consulting Psychologist Press.
- Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 519-540.
- Murphy, L., & Hurrell, J. (1987). Stress measurement and management in organizations: Development and current status. In A. W. Riley & S.J. Zaccaro (Eds.). *Occupational Stress and Organizational Effectiveness*, 25-51. New York: Praeger.
- Nakao, M. (2010). *Work-related Stress and Psychosomatic*. Biopsychosocial Medicine. Consult. A 10 Janeiro 2015. Disponível em [www.bpsmedicine.com/content/4/1/4](http://www.bpsmedicine.com/content/4/1/4).
- Neves, A., & Costa, R. (2012). *Gestão de Recursos Humanos de A a Z*. Lisboa: Editora RH.
- Oliveira, J. (2000). *A manutenção da Ordem Pública em Portugal*. Lisboa: ISCPSI.
- Oliveira, J. (2006). *As Polícias de Segurança e os Modelos de Policiamento: A Emergência do Policiamento de Proximidade* (Vol. 1). Lisboa: Edições Almedina.
- OMS (2004). *Organización Mundial de la Salud – La Organización del Trabajo y el Estrés*.
- Passos, F., & Antunes, J. (2003). *Stress Ocupacional na Polícia de segurança Pública*. Actas da 24.<sup>a</sup> Conferencia Internacional da Sociedade para o Estudo do Stresse – STAR 2003, Lisboa.
- Pereira, A. (1997). *Stress e Coping no aluno universitário. A componente de psicologia na Formação de Professores e outros agentes educativos*. Actas do IV Seminário. Évora: Universidade de Évora.



- Pestana, M., & Gageiro, J. (2005). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS* (2.<sup>a</sup> ed). Lisboa: Editora Sílabo.
- Pinto, A. (2000). *Burnout Profissional em Professores Portugueses: representações Sociais, Incidência e Preditores*. Dissertação de Doutoramento em Psicologia, Lisboa.
- Portaria n.º 881 (2003). *Regulamento do Sistema de Avaliação de Serviço do Pessoal com Funções Policiais da Polícia da Segurança Pública*. Diário da República, 192, 21 de Agosto 2003
- Pulakos, E., Arad, S., Donovan, M., & Plamondon, K. (2000). Adaptability in the Workplace: Development of a Taxonomy of adaptive Performance. *Journal of Applied Psychology*, 85 (4), 612-624.
- Pulakos, E., Schmitt, N., Dorsey, D., Arad, S., Hedge, J., & Borman, W. (2002). Predicting Adaptive Performance: Further tests of a Model of Adaptability. *Human Performance*, 15 (4), 299-323.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: RH Editora.
- Ramos, N. (2004). *Psicologia Clínica e da Saúde*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Raposo, J. (2006). *Direito Policial I*. Coimbra: Almedina.
- Ribeiro, J. (2005). *Introdução à Psicologia da Saúde*. Coimbra: Quarteto.
- Rodrigues, C. (2007). *Stresse e Burnout na equipa multidisciplinar Cirúrgica*. Dissertação de Mestrado. Universidade Aberta: Lisboa.
- Roquebrune, J., & Joussemet, R. (1985). *Prevenir e Combater: O Stress a Angústia a Depressão- a resposta a todas as perguntas que gostaria de fazer ao seu médico*. Lisboa: Editora Verbo.
- Rosa, V. (2006). *Representações Sociais do Desempenho Profissional no Contexto de uma Organização orientada com o balanced Scorecard*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Taubaté: São Paulo.
- Russo, N. (2008). *Stresse e Burnout na Polícia de Segurança Pública – Estudo Exploratório em agentes de Comando Metropolitano de Lisboa*. Dissertação de Licenciatura do Curso de Formação de Oficiais de Polícia: ISCPSI, Lisboa.
- Sacadura-Leite, E., & Uva, A. (2007). Stress relacionado com o trabalho. *Revista Saúde & Trabalho*, 6, 25-42.

- Sarmento e Castro, C. (2003). *A Questão das Polícias Municipais*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Sarmento, M. (2013). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração*. Escrita e apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertação de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada (3.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Lusíada Editora.
- Santos, E., & Castro, J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4, 675-690.
- Sartori, L. (2006). Avaliação de Burnout em Policiais Militares: *a relação entre trabalho e o sofrimento*. Dissertação de Mestrado em Administração. Universidade Estadual de Londrina: Maringá.
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional*. Porto: Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar da Universidade do Porto.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous Agents. *Nature*, 138, 32-36.
- Senese, S. (2008). *Stress e Desempenho Profissional em Telejornalismo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Instituto de Psicologia: São Paulo.
- Serra, A. (1999). *O Stress na Vida de Todos os Dias*. Coimbra: Edições do Autor.
- Serra, A. (2002). *Stress na Vida de Todos os Dias*. Coimbra: Edição do Autor.
- Serra, A. (2011). *O Stress na Vida de Todos os dias* (3.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Revista e Aumentada.
- Serra, A. (2012). *A comunicação Social e Actividade Policial: As notícias televisivas dos grandes eventos de cariz político*. Dissertação do Mestrado Integrado em Ciências Policiais. ISCPSI: Lisboa.
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). Job performance. In C. L. Cooper & J. Barling (ed.), *Handbook of Organizational Behavior*, 427-447. Los Angeles, CA: Sage.
- Soeiro, C., & Bettencourt, H. (2003). Identificação dos factores de stress associados ao trabalho de Polícia: Estudo exploratório de uma amostra de inspectores de investigação criminal da Polícia Judiciária portuguesa. *Polícia e Justiça*, 3 (1), 127-158.
- Sousa, V. (2006). *A integração de Recursos Humanos na PSP: O Processo de Socialização, Politeia*. Coimbra: Almedina.

- Sousa, M., Duarte, T., Sanches, P., & Gomes, J. (2006). *Gestão de Recursos Humanos – Métodos e Práticas* (3.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.
- Stacciarini, J., & Tróccoli, B. (2001). Estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. *Revista Latino-Americano de Enfermagem*, 9 (2), 17-25.
- Teixeira, S. (2005). *Gestão das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Teixeira, S. (2008). *Stress Ocupacional numa Unidade de Administração Pública Local*. Tese de mestrado não publicado. Universidade do Minho: Braga.
- Teixeira, F. (2010). *Stress e Saúde Ocupacional em Profissionais de Risco: Um Estudo com Bombeiros Voluntários do Distrito do Porto*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga.
- Terry, W. (1983). Police stress as an Individual and Administration Problem: Some conceptual and theoretical difficulties. *Journal of Police Science and Administration*, 11 (2), 156-163.
- Trucco, M., Valenzuela, P., & Trucco, D. (1999). *Estrés Ocupacional en personal de salud*. *Revista Médica de Chile*, 127, 1453-61.
- Tyrer, P. (1980). *Como Vencer o Stress*. Lisboa: Círculos de Leitores.
- Valente, M. (2014). *Teoria Geral do Direito Policial* (5.<sup>a</sup> ed.). Coimbra: Almedina.
- Vara, N. (2007). *Burnout e Satisfação no Trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Violanti, J., & Aron, F. (1994). Ranking Police Stressors. *Psychological Reports*, 75, 824-826.
- Visser, M., Smets, E., Oort, F., & De Haes, H. (2003). Stress. *Satisfaction and burnout among Dutch medical specialists*, 168 (3), 271-5.
- White, S., & Marino, K. (1983). Job Attitudes and Police Stress: an exploratory study of causation. *Journal of Police Science and Administration*, 11 (3), 264 – 274.

# Anexos

## **Anexo 1**

### **EXMO. Senhora Doutora Filomena Jordão Morais**

**Augusto Francisco Chabana**, Aspirante a Oficial de Polícia, do 27º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no âmbito do trabalho final de Mestrado Integrado em Ciências Policiais, subordinada ao tema Stress Ocupacional e desempenho Profissional da Polícia da República de Moçambique, vem mui respeitosamente solicitar a V.Ex.<sup>a</sup> que se digne autorizar o uso do questionário aplicado pela **Ana Luísa dos Santos Beirão Cardoso**, na Dissertação de Mestrado em Psicologia, especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações, com o tema intitulado Validação de duas escalas de Stresse Ocupacional para a Polícia de Segurança Pública.

Assim, solicita-se a V.Ex.<sup>a</sup> a necessária autorização, sabendo-se que estes questionários são determinantes, de ponto de vista metodológico, para o valor científico da dissertação final.

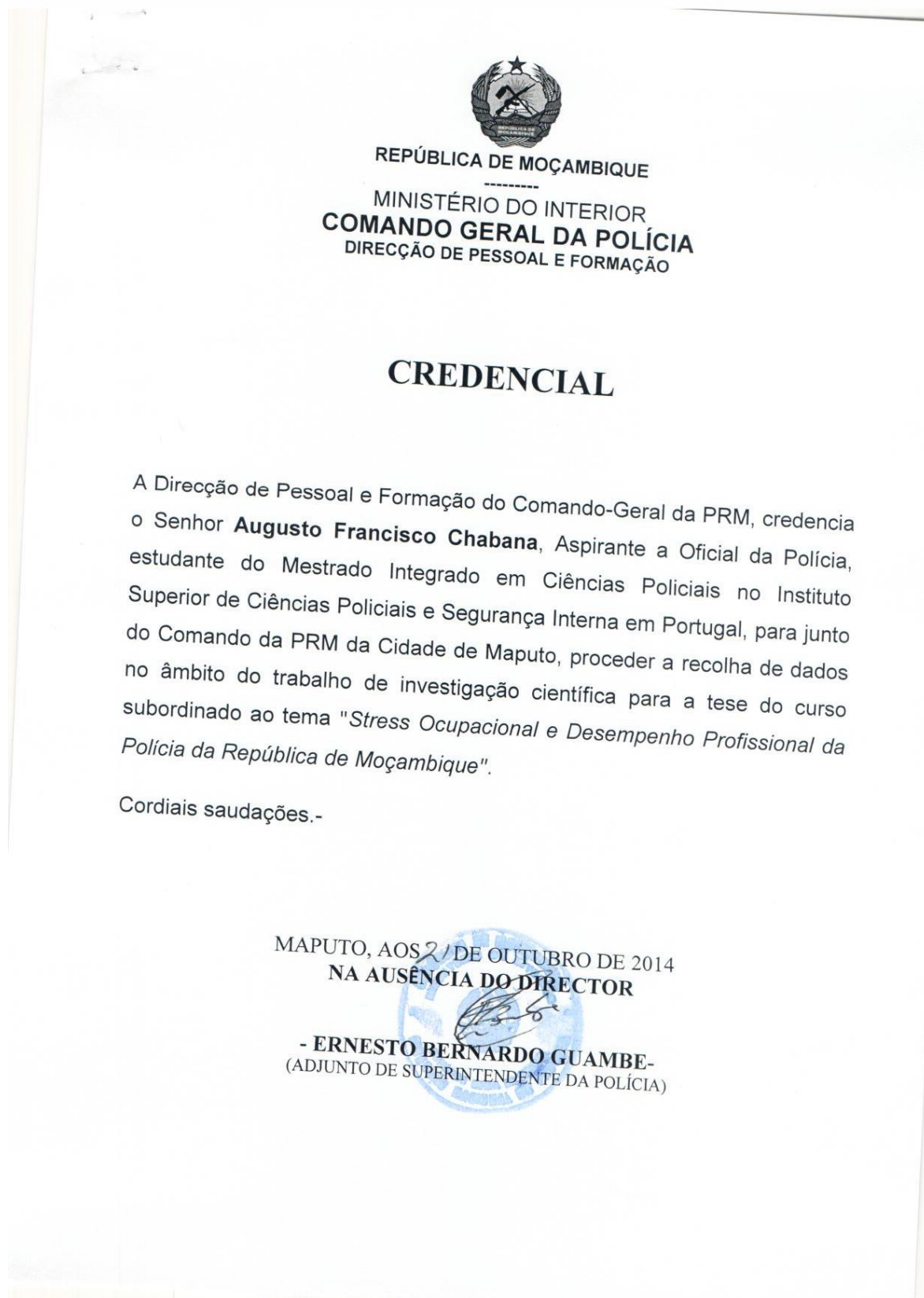
O Aspirante a Oficial de Polícia, Augusto Francisco Chabana, compromete-se a manter a confidencialidade e o anonimato do questionário disponibilizado, fora do âmbito da elaboração e discussão da presente dissertação/trabalho.

Lisboa 27 de Outubro de 2014

-----  
Augusto Francisco Chabana

Aspirante a Oficial de Polícia

## Anexo 2



## Anexo 3

### QUESTIONÁRIO DE STRESSE ORGANIZACIONAL PARA A PRM

#### INSTRUÇÕES

Seguidamente irão ser apresentados um conjunto de itens que descrevem diferentes aspectos referentes ao exercício da profissão de polícia. A frente de cada item coloque, se faz favor, um círculo à volta do número, numa escala de 1 a 7, que corresponde ao nível de stresse que cada um lhe causou nos últimos seis meses, que varia desde “nenhum stresse” a “excesso de stresse”.

As respostas a este questionário são totalmente confidenciais e anónimas.

<u>Nenhum</u> Stresse			<u>Stresse</u> <u>Moderado</u>			<u>Excesso</u> de Stresse
1	2	3	4	5	6	7

1. Sensação de que são aplicadas diferentes regras a diferentes pessoas	1	2	3	4	5	6	7
2. Sentir que tem sempre algo a provar à organização para a qual trabalha	1	2	3	4	5	6	7
3. Falta de recursos	1	2	3	4	5	6	7
4. Excessivas actividades administrativas	1	2	3	4	5	6	7
5. Superiores sobre valorizam aspectos negativos (ex. avaliações dos superiores, queixas do público)	1	2	3	4	5	6	7
6. Falta de pessoal (efectivos)	1	2	3	4	5	6	7

7. Excesso de burocracia	1	2	3	4	5	6	7
8. Lidar com colegas de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
9. Pressão para dar tempo livre à profissão	1	2	3	4	5	6	7
10. Constantes mudanças ao nível da polícia/legislação	1	2	3	4	5	6	7
11. Relação com superiores	1	2	3	4	5	6	7
12. Desigual distribuição de responsabilidades no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
13. Demasiado trabalho ao computador	1	2	3	4	5	6	7
14. Estilo de liderança inconsistente	1	2	3	4	5	6	7
15. Equipamento inadequado	1	2	3	4	5	6	7
16. Ser mal-visto pelos colegas em caso de doença ou lesão	1	2	3	4	5	6	7
17. Lidar com o sistema judicial	1	2	3	4	5	6	7
18. Condução dos veículos da polícia	1	2	3	4	5	6	7
19. Falta de formação sobre novo equipamento	1	2	3	4	5	6	7
20. Necessidade de ser responsabilizado pelo seu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
21. Condições precárias de atendimento ao público	1	2	3	4	5	6	7
22. Ausência de subsídio de risco	1	2	3	4	5	6	7
23. Dificuldades de progressão de carreira	1	2	3	4	5	6	7
24. Investigações internas	1	2	3	4	5	6	7
25. Falta de apoio por parte da estrutura da PRM (ex. sindicato)	1	2	3	4	5	6	7
26. Actividades relacionadas com o trabalho em dias de folga (ex. tribunal, eventos comunitários)	1	2	3	4	5	6	7



27. Sistema de avaliação	1	2	3	4	5	6	7
28. Interação com o núcleo de deontologia e disciplina	1	2	3	4	5	6	7
29. Eventos traumáticos (acidentes de viação ou domésticos, mortes, ferimentos)	1	2	3	4	5	6	7
30. Deslocamento da cidade de origem	1	2	3	4	5	6	7
31. Necessidade de fazer horas extraordinárias	1	2	3	4	5	6	7
32. Mudança de turno	1	2	3	4	5	6	7
33. Não dispor de tempo suficiente para estar com a família e amigos	1	2	3	4	5	6	7
34. Trabalhar sozinho(a)	1	2	3	4	5	6	7
35. Risco de ser ferido em serviço	1	2	3	4	5	6	7
36. Gerir a sua vida social fora do mundo do trabalho	1	2	3	4	5	6	7
37. Realização do serviço em áreas problemáticas	1	2	3	4	5	6	7
38. Trabalho burocrático	1	2	3	4	5	6	7
39. Ter uma alimentação saudável no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
40. Fadiga (ex. mudança de turno, anos de serviço)	1	2	3	4	5	6	7
41. Problemas de saúde relacionados com o trabalho (ex. dor de costas, lesões)	1	2	3	4	5	6	7
42. Falta de compreensão, sobre o seu trabalho, por parte dos amigos e família	1	2	3	4	5	6	7
43. Fazer amigos fora do trabalho	1	2	3	4	5	6	7
44. Falta de controlo da vida social (ex. folgas rotativas)	1	2	3	4	5	6	7
45. Sustentar uma boa imagem em público	1	2	3	4	5	6	7
46. Comentários negativos das pessoas (comunidade)	1	2	3	4	5	6	7

47. Impossibilidade de falar do trabalho como terceiros (externos ao serviço)	1	2	3	4	5	6	7
48. Amigos/Família sentem os efeitos do estigma associado a sua profissão	1	2	3	4	5	6	7
49. Ter tempo para fazer exercício e manter-se em forma	1	2	3	4	5	6	7
50. Limitações na sua vida social (ex. escolha de amigos)	1	2	3	4	5	6	7
51. Sentir que está sempre em serviço	1	2	3	4	5	6	7
52. Uso de farda	1	2	3	4	5	6	7
53. Interação com o público	1	2	3	4	5	6	7
54. Porte e uso de arma	1	2	3	4	5	6	7

**Muito obrigado pela sua colaboração**

## **Anexo 4**

### **Versão final da Escala de Conceção de Desempenho de profissional Polícia (ECDP-P)**

(Barreto Carvalho, C.; Silva, J. 2012)

#### **INSTRUÇÕES**

Vai encontrar de seguida afirmações em relação como concessionária a sua qualidade no trabalho. Pede-se que leia atentamente essas frases e expresse a sua opinião em relação a cada uma delas. Não existem respostas certas ou erradas. A sua opinião é o mais importante por favor, responda conforme pensa e sente e não como acha que deveria ser.

Avalie cada afirmação, colocando um (x) na opção que melhor se enquadre no seu modo de pensar. Assegure-se de que respondeu a todas as questões, devendo apenas optar apenas por uma das hipóteses apresentadas.

As respostas a este questionário são totalmente confidenciais e anónimas.

#### **DADOS PESSOAIS:**

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo ☐ ☐ F ☐ ☐ Habilitações \_\_\_\_\_

Profissão: \_\_\_\_\_ Anos de Serviço: \_\_\_\_\_

	Nunca	Raramente	Alguma Vezes	Muitas Vezes	Sempre
	1	2	3	4	5
1. Demonstro segurança quando me questionam acerca das minhas decisões					
2. Sinto-me bem adaptado às funções que desempenho profissionalmente					
3. Considero a minha apresentação pessoal adequada ao serviço que desempenha					
4. Quando surgem dúvidas ou problemas no serviço tento resolvê-los prontamente					
5. Penso que aplico de forma adequada os conhecimentos teóricos na minha prática profissional					
6. Necessito de ser incentivado para me conseguir aperfeiçoar profissionalmente					
7. Penso que a PRM é um bom local para trabalhar					
8. Tenho dificuldade em relacionar-me com os meus colegas					
9. As minhas soluções para os problemas de trabalho mostram ser as adequadas					
10. Penso que a forma como realizo as minhas funções mostram a qualidade do meu serviço					

11. Todas as minhas funções me despertam interesse					
12. Sinto dificuldades em aplicar os meus conhecimentos em tarefas mais complexas					
13. Sinto-me seguro nas minhas atitudes profissionais					
14. Sinto que estou bem integrado na instituição profissional a que pertença					
15. Os outros compreendem facilmente o que lhes quero transmitir					
16. E competente a avaliar os elementos mais importantes de uma situação					
17. A imagem da PRM é importante para mim					
18. Perco a paciência com frequência por questões de serviço					
19. Penso que sou competente na realização do meu trabalho					
20. Tenho dificuldade em transmitir os meus pensamentos					
21. Respeito a minha chefia					
22. O trabalho que desenvolvo mostra pouco rendimento					
23. Tenho dúvidas sobre qual a posição a tomar perante as situações					

24. Tomo as minhas decisões profissionais de forma firme					
25. Tenho dificuldade em analisar os elementos mais relevantes de uma situação					
26. Estou disponível para situações de trabalho, que não as que estou obrigado a fazer					
27. Por vezes penso que tenho discussões desnecessárias					
28. Possuo os conhecimentos suficientes para a execução das minhas funções					
29. Por vezes as informações que transmito não são compreendidas					
30. Sou tratado com igualdade pelos cidadãos que me reconhecem como polícia					
31. Penso que prejudico o meu desempenho por não lidar com os outros da melhor forma					
32. Tento actuar rapidamente nas situações surgidas no meu turno					
33. Auxilio os colegas na execução das tarefas					
34. Preocupo-me em aprimorar os meus conhecimentos					
35. Estou satisfeito com o meu volume de trabalho					
36. Perante um problema consigo saber de					

que lado está a razão					
37. Antes de tomar decisões asseguro-me que tenho uma visão global da situação					
38. Quando quero transmitir alguma informação consigo ser claro e objectivo					
39.Tenho pouco interesse na execução das minhas tarefas					
40.Tenho de desempenhar funções que não se adaptam à minha personalidade					

Se não tem funções de comando e chefia o seu questionário termina aqui.

Caso desempenhe essas funções responde às seguintes afirmações

	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas Vezes	Sempre
	1	2	3	4	5
41. Sinto dificuldade em organizar as minhas tarefas profissionais					
42. Estou atento à forma como os meus subordinados executam as suas funções para os conseguir orientar					
43. Sei utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficaz e eficiente					
44. Motivo os meus subordinados					
45. Consigo executar as minhas tarefas dentro do tempo exigido					
46. Debato com o grupo ou individualmente as					

directrizes a seguir na execução das tarefas					
47. Quando tenho várias coisas para fazer, consigo decidir qual a mais importante					
48. Procuo que os outros me vejam como mais um elemento e não apenas como chefe					